المكتبات العامة

د. محمد فتحي عبد الهادي
أستاذ علم المكتبات والمعلومات
ووكيل كلية الآداب - جامعة القاهرة

د. نبيلة خليفة جمعة
أستاذ مساعد علم المكتبات والمعلومات
جامعة القاهرة

قسم المكتبات والوثائق والمعلومات
كلية الآداب - جامعة القاهرة

الدار المصرية اللبنانية

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهـــداء

إلى رائد المكتبات العامة فى مصر والعالم العربى

المرحوم الأستاذ الدكتور أحمد أنور عمر

المؤلفـان

قائمة المحتويات

مقدمة

تعتبر المكتبات العامة من أهم أنواع المكتبات وربما أكثرها عددًا، وهى مكتبة الجميع فى منطقة معينة، حيث يقصدها كل القاطنين فى المنطقة؛ طلبًا للمعرفة وسعيًا للثقافة والترويح عن النفس وسبيلاً للتعلم الذاتى.

وقد حظيت المكتبات العامة باهتمام ورعاية كافة الدول؛ باعتبار أنها تمثل خدمة عامة تقدمها الدولة للمواطنين، وباعتبار أن من حق المواطن الحصول على المعرفة والمعلومات بصرف النظر عن مكان تواجده. ومن أجل هذا سارعت كثير من الدول إلى إصدار التشريعات أو القوانين أو البيانات الرسمية، التى تكفل إتاحة الخدمة المكتبية لكل أفراد المجتمع، مع الأخذ فى الاعتبار الانتفاع من تكنولوجيا المعلومات المتاحة.

ونظرًا لقلة الكتابات بالعربية عن المكتبات العامة الحديثة باعتبارها مراكز معلومات مجتمعية، فإننا قصدنا إلى إعداد هذا الكتاب، الذى يتناول المكتبات العامة من مختلف جوانبها فى إطار شمولى، يعرض أهم الأساسيات المرتبطة بالمكتبات العامة، مع الإشارة إلى الاتجاهات الحديثة، ومع الاستشهاد ببعض الأمثلة والنماذج سواء على المستويين العالمى أو المحلى.

يشتمل الكتاب على ثمانية فصول، يتناول الفصل الأول منها التعريف بالمكتبة العامة وأهدافها ووظائفها وأشكالها ووضعها بين أنواع المكتبات.

ويتناول الفصل الثانى المكتبة العامة من حيث موقعها ومبناها والأثاث والتجهيزات اللازمة. ويختص الفصل الثالث بالجوانب التنظيمية والإدارية للمكتبات العامة، حيث يتناول التنظيم الإدارى والعاملين والتشريعات اللازمة للعمل والموارد المالية.

أما الفصل الرابع فهو يتناول العمليات والأنشطة الفنية التى تتم فى المكتبات العامة من تنمية للمجموعات إلى فهرسة وتصنيف إلى تنقية واستبعاد وصيانة وتجليد.

ويستعرض الفصل الخامس الخدمات التى تقدمها المكتبة العامة، مثل الإعارة وخدمات المراجع والمعلومات والخدمات المرتبطة بالمواد السمعية البصرية، والخدمات الموجهة لفئات معينة من المستفيدين، مثل : القراء فى المناطق الريفية أو الشباب أو الأطفال أو المعاقين أو المرضى.

ويكمل الفصل السادس جوانب أخرى مرتبطة بالخدمات وهى الأنشطة الإضافية مثل حديث المكتبة وجماعة أصدقاء المكتبة، وترويج الخدمات والدعاية والإعلان.

ويتناول الفصل السابع استخدام تكنولوجيا المعلومات فى المكتبات العامة، حيث يتعرض لاستخدام النظم الآلية المتكاملة فى المكتبات وطرق الإفادة من قواعد البيانات والمعلومات المتاحة على أقراص مدمجة، أو تلك المتاحة من خلال الإنترنت (شبكة المعلومات العالمية).

ونصل إلى الفصل الثامن والأخير الذى يعرض صورة المكتبات العامة فى مصر، بإيجاز سواء فى الماضى أو الحاضر أو المستقبل.

وينتهى الكتاب بقائمة ببليوجرافية مختارة، تتضمن أهم المواد العربية والإنجليزية عن المكتبات العامة.

إننا نأمل أن يكون هذا الكتاب مفيداً لطلاب أقسام المكتبات العامة الذين يدرسون مقررات عن المكتبات العامة، وللعاملين فى المكتبات العامة أو غيرها من المكتبات - خاصة المبتدئين منهم - الذين يرغبون فى تعرف الصور الحديثة للمكتبات العامة فى ظل مجتمع المعلومات.

والله من وراء القصد

المؤلفـــان

الفصل الأول

رسالة المكتبات العامة وأهدافها

١- **تعريف:**

هناك عدة تعريفات للمكتبات العامة. منها أن المكتبة العامة هى المؤسسة المنشأة من قبل سلطة محلية؛ لتقديم المواد والخدمات لكافة المقيمين فى نطاق السلطة أو المنطقة(١).

ومن التعريفات الأخرى أنها: المكتبة التى تعتمد على التمويل العام من أجل ـ الاستخدام العام والمنفعة العامة. وتعمل المكتبة على الاستخدام للمواد فى أشكالها المطبوعة والسمعية البصرية والإلكترونية؛ من أجل جمع وحفظ وتنظيم واسترجاع وبث وتوصيل المعلومات والأفكار والإنتاج الإبداعى للعقل البشرى(٢).

وعمومًا.. فالمكتبة العامة هى مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع فى منطقة معينة، وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة.

ويشير التعريف الأخير إلى أربعة مبادئ أساسية:

أ- أن المكتبة العامة تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز بسبب الجنس أو الدين أو اللون أو غير ذلك، وهى تقدم خدماتها لجميع الأعمار: الأطفال والشباب والكبار والشيوخ، وأيضاً لجميع المستويات الثقافية والتعليمية.

ب- أن المكتبة العامة تقدم خدماتها بالمجان بصفة عامة.. بصرف النظر عن المخصصات المالية المساندة لها ومصادرها، سواء عامة أو خاصة.

جـ- أن المكتبة العامة ترتبط بالبيئة التى توجد بها، سواء أكانت محافظة أم مدينة بأكملها أم أحد أحيائها أم قرية أم نجع أم ما إلى ذلك. ويقتضى هذا اقتناء أوعية المعلومات بكافة أشكالها في مختلف فروع المعرفة البشرية، وإن كان هذا لاينفى ضرورة الاهتمام باحتياجات البيئة، التى توجد بها المكتبة سواء أكانت زراعية أم صناعية، إلخ.

د- أن المكتبة العامة هى المكان الذى يرتاده الفرد دون إجبار أو دون إكراه، وإنما من تلقاء نفسه.

المكتبة العامة هى إذًا مكتبة الشعب، أو مكتبة الجميع، وهى فى الأساس خدمة من الخدمات العامة التى تقدمها الدول أو تقدمها بعض الهيئات أو المؤسسات من أجل النفع العام من الفكر البشرى، وهى المركز المحلى للمعلومات الذى يتيح كافة أنواع المعرفة والمعلومات للمستفيدين منها.

٢- أهداف المكتبات العامة ووظائفها:

تسعى المكتبة العامة إلى تحقيق عدد من الأهداف، هى:

أ- التثقيف:

أى توفير الموارد و تقديم الخدمات التى تكفل للمستفيد منها تنمية التذوق الفنى والجمالى، فضلاً عن التكيف مع المجتمع الذى يعيش فيه، ومن ثم تكون المكتبة العامة أحد المراكز الرئيسية للحياة الثقافية.

ب- الإعلام :

أى إمداد الفرد أو الجماعة بالمعلومات الدقيقة؛ خاصة عن الموضوعات الجارية ذات الاهتمام العام، حتى يكون الفرد أو الجماعة على وعى بما يجرى من احداث على المستويات المحلية والقومية والعالمية.

ج- التعليم:

أى تشجيع التعليم الذاتى للكبار والصغار ممن وصلوا بتعليمهم إلى مرحلة ما بتدبير مواد القراءة المناسبة لهم، وإمدادهم بالوسائل التى تساعدهم فى التقدم فى جميع المستويات التعليمية.

د- الترويح:

أى تشجيع الاستثمار الإيجابى لأوقات الفراغ بما يعود بالنفع على الأفراد.

ويضيف د. حشمت قاسم إلى الأهداف الرئيسية السابقة أنه يمكن للمكتبات العامة القيام بدور فى خدمة البحث العلمى واتخاذ القرار، وتقديم المشورة فى القضايا والمشروعات والمجالات التى تحظى باهتمام خاص فى المجتمع المحلى، فضلاً عن تجميع وثائق هذا المجتمع وتنظيمها وحفظها وتوثيقها(٣).

وتحرص كثير من الدول فى أنحاء العالم، من خلال جمعيات الكتاب بها، أو من خلال المجالس الوطنية للمكتبات والمعلومات، على إصدار بيانات State-ments تتعلق بأغراض أو أهداف المكتبات العامة بها، مع تحديثها ومراجعتها على أساس منتظم، سواء بالنسبة لبيان الأغراض أو لطرق تنفيذ هذه الأغراض أو الأهداف(٤).

ويشير البيان الرسمى للمكتبة العامة الصادر عن اليونسكو Unesco Public Li-brary Manifesto، إلى ما يلى:

١- خلق وتقوية عادات القراءة فى الأطفال منذ المراحل المبكرة من السن.

٢- دعم التعليم الفردى والذاتى فضلاً عن التعليم الرسمى على كافة المستويات.

٣- تقديم فرص النمو الإبداعى الفردى.

٤- تحفيز التخيل والإبداع لدى الأطفال والشباب.

٥- تشجيع تعرف التراث الثقافى، وتقدير الفنون، والإنجازات والمستحدثات العلمية.

٦- تقديم الوصول إلى التعبيرات الثقافية لكل فنون الأداء.

٧- تشجيع الحوار ما بين الثقافات وتأييد التنوع الثقافى أو العرقى tradition.

٨- دعم التراث الشفوى.

٩- تأكيد وصول كل المواطنين لكافة أنواع المعلومات المجتمعية.

١٠- تقديم خدمات معلومات كافية للمشروعات المحلية والجمعيات المحلية وجماعات الاهتمام المحلية.

١١- تسهيل تنمية مهارات محو الأمية المعلوماتية والحاسوبية.

١٢- الدعم والمساهمة فى أنشطة وبرامج محو الأمية لكل جماعات الأعمار، وأخذ زمام المبادرة فى تلك الأنشطة عند الضرورة(٥).

ومن نماذج بيانات الأهداف أو الأغراض على مستوى وطنى ما يقدمه مكتب الفنون والمكتبات التابع لوزارة التراث القومى ببريطانيا Office of Arts and Libraries حيث يذكر أن رسالة المكتبة العامة، هى: «تمكين وتشجيع الأفراد أو جماعات الأفراد على نيل وصول غير متحيز للكتب والمعلومات والمعرفة وأعمال الخيال الإبداعى؛ من أجل:

* تشجيع مشاركتهم النشطة فى الأنشطة الثقافية والديموقراطية والاقتصادية.

* تمكينهم من المشاركة فى التنمية التعليمية عن طريق البرامج الرسمية وغير الرسمية.

* مساعدتهم على الاستخدام الإيجابى لأوقات الفراغ.

* تشجيع القراءة ومحو الأمية كمهارات أساسية للإنهماك الفعال فى هذه الأنشطة.

* تشجيع استخدام المعلومات وإدراك قيمتها[٦].

وترى معظم البيانات الحديثة للأغراض أو الأهداف أن المكتبة العامة تساهم بصفة أساسية فى الديموقراطية والمواطنة، كما أنها تلعب دورًا حيويًا فى محو الأمية والإنتاجية على المستوى الوطنى؛ إذ أن هناك عديدًا من خطط محو الأمية الناجحة التى اعتمدت على المكتبات العامة فى الدول المتقدمة والنامية على السواء، كما أن معلومات العمل business information وغيرها من الخدمات كان لها إسهامها الفعال فى التنمية الاقتصادية على المستويين الوطنى والمحلى. وبالإضافة إلى هذا، فإن المكتبات العامة تقدم الفرصة للتنمية الفردية أو الشخصية والمجتمعية والإنجاز achievement الفنى والعلمى عن طريق حفظ وبث المواد للتعليم، والتعلم مدى الحياة والبحث، وقضاء وقت الفراغ والترويح[٧].

والمكتبة العامة على هذا النحو هى مؤسسة ثقافية اجتماعية مكملة للمدرسة ولها دورها الأساسى فى خدمة المجتمع، الذى توجد فيه حتى يطلق عليها البعض مركز معلومات المجتمع، فهى تساعد فى إثراء المناهج الدراسية بالقراءة الحرة لروادها، وهى تساند فى جهود حملات محو الأمية، وتسهم بدور فى التعليم المستمر، وتساعد فى تربية الأطفال وتنشئتهم التنشئة الاجتماعية السليمة، وتساعد فى التكوين السياسى والثقافى للمواطنين، وهى فضلاً عن هذا تعمل على إبراز التراث والقيم والعادات والتقاليد الخاصة بالمجتمع المحلى.

وتجرى الآن على النطاق العالمى محاولات جادة لتحديث المكتبة العامة، كى تلبى متطلبات مجتمع المعلومات ومجتمع القرن الحادى والعشرين. ومن هذه المحاولات مشروع المجلس الأوروبى European Commission الخاص بالمكتبات العامة ومجتمع المعلومات فى دول أوروبا.

إن الرؤية الأوروبية هى: مكتبة عامة محافظ على حداثتها updated فى كل مجتمع أوروبى بوصول لـ:

* السجل البشرى المختزن فى أى شكل للاختزان.
* مجموعة إعارة - مطبوعة ووسائط متعددة.
* شبكات ودعم فنى للإبحار والبحث فى الشبكات.
* فرص تدريب وتعلم مفتوح.
* مكان مادى يقدم إطارًا للإبداع المعرفى.
* وصول عن بعد لمختلف خدمات المعلومات.
* خدمات تسليم وثائق إلكترونية.

إن المكتبات العامة المحلية التى تقدم هذه الخدمات ينبغى أن تكون جزءًا من شبكات مكتبات أوسع، وينبغى أن تكون على تعاون وثيق مع مؤسسات الذاكرة الأخرى والمدارس والكليات، وغيرها من المؤسسات المحلية، التى تمثل جماعات المستفيدين الأساسية.

إن الاستراتيجية المطلوبة هى أن تقدم المكتبة وصولاً للمواد المطبوعة. وبالإضافة إلى هذا، ينبغى أن تقدم وصولاً للوسائط الجديدة بما فى ذلك العتاد والبرمجيات والشبكات، وينبغى أن تعلم المستفيدين منها استخدام هذه الوسائط الجديدة. وعلى المدى الطويل فإن المكتبة العامة يجب أن تنتج وتنشر المعلومات. ويجب أن تعطى وصولا عن بعد لمختلف قواعد البيانات، وتقدم خدمة تسليم وثائق إلكترونية.

وهناك ثلاث خطوات فى هذه الاستراتيجية:

* الأولى: هى الخدمة المكتبية التقليدية إلى وسائط مطبوعة، والاستفادة القصوى من ميزات تكنولوجيا المعلومات فى تأدية الوظائف.

* الثانية: هى أن تلعب المكتبة العامة دورًا جديدًا، كمركز تكنولوجيا معلومات محلى يقدم وصولا للعتاد والبرمجيات والشبكات، ويقدم دعمًا فى شكل تعليم أو إرشاد مبسط من أجل تحويل المكتبة إلى نقطة تعلم.

* الخطوة الثالثة: هى جعل المكتبة العامة منتجة وناشرة للمعلومات غير ناسية موقعها على الأنترنت، ومبدئيًا، فإن ذلك نوعًا من المعلومات المجتمعية المعروض بالفعل فى المكتبات العامة التقليدية ولكن ذلك يمكن تمثيله بمعلومات أكثر توجهًا لجماعات معلومات المهاجرين، معلومات عمل business محلية، إلخ.

إن هذه الخطوات يمكن النظر إليها أيضا كوظائف أو أدوار مختلفة للمكتبة العامة المحلية.

وهناك وجه إستراتيجى آخر مهم يرتبط باختيار وجه الخدمة. وعلى الرغم من أن هناك أوجه كثيرة موجودة، إلا أن الاهتمام ينصب على أربعة أدوار أساسية، هى:

- مركز ثقافى.
- مكتبة التعليم والتعلم.
- مركز معلومات عام.
- مركز اجتماعى جيد.

إن هذه الأدوار معروفة جيدًا فى بيئة المكتبة العامة التقليدية، ولكنها تعزز هنا من أجل أن تشمل الاستخدام أو الانتفاع من تكنولوجيا المعلومات[٨].

وعلى الجانب الآخر، فإن هناك رؤية أمريكية لأدوار المكتبة العامة فى علاقتها بالإنترنت وبنية المعلومات الوطنية:

* مركز محو أمية شبكى - يقدم تدريبًا وتعليمًا للمجتمع يتعلق بكيفية استخدام الإنترنت والحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية...

* مركز معلومات إلكترونى كونى - يقدم عند الطلب خدمات معلومات إلكترونية لأعضاء المجتمع، عن طريق منافذ مرتبطة بشبكة معلومات عالمية.

* اتصال بالمعلومات الحكومية - النقطة المفتاحية، للوصول إلى المعلومات الإلكترونية المحلية والولاياتية والفيدرالية.

* مركز إلكترونى للتعليم مدى الحياة - المكتبة كفصل دراسى إلكترونى تمد المجتمع بنسبة من الفرص التعليمية.

* مركز وصول عام يحتوى على منافذ وصول عامة للمواطنين.

* منظم ومقدم معلومات مجتمعية - تربط المكتبة المحلية، وتدير موارد المعلومات المحلية، بالتعاون مع الحكومة المحلية والمؤسسات المحلية... إلخ.

* مركز تنمية اقتصادية - تقدم المكتبة العامة معلومات عن الوظائف وتساعد المشروعات الصغيرة، وتدعم أو تشجع المشاركة بين الخدمات المجتمعية والمحلية(٩).

ومن المفيد الاشارة إلى أن الأدوار والوظائف والخدمات ممكنة كلها والتحدى بالنسبة لكل مكتبة محلية هو اختيار وتنظيم ما يعمل على تلبية احتياجات المعلومات المحلية.

ويشير حشمت قاسم إلى أن المكتبات العامة فى الولايات المتحدة ترعى الآن ما يسمى بالشبكات المجانية، التى تكفل لغير القادرين ماديا إمكانية الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر الشبكات وخاصة الإنترنت(١٠).

إن المكتبة العامة هى على أية حال مسئولية السلطات المحلية والقومية، وينبغى دعمها عن طريق تشريع محدد، ويجب تمويلها من قبل الحكومات القومية والمحلية. ويجب أن تكون مكونا أساسيا من أى استراتيجية طويلة المدى للثقافة وتقديم المعلومات ومحو الأمية والتعليم.

* * *

ولكى تحقق المكتبة العامة أهدافها وتؤدى الأدوار المنوطة بها فإن عليها أن تحصل على مصادر المعلومات الملائمة أيا كان شكلها؛ وأن تعمل على تنظيمها وإعداد أدوات الاسترجاع لها مستعينة بأحدث التقنيات المناسبة، كما أن عليها أن تقدم مجموعة من الخدمات والأنشطة المتنوعة، وأن تمد نطاقها ليشمل الدولة بأسرها، وأن يكون لها برنامج فعال للعلاقات العامة، وأن تشارك المراكز والمؤسسات الثقافية الأخرى فى تقديم خدمة متكاملة للمجتمع.

٣- المكتبات العامة بين أنواع المكتبات:

يكاد يستقر الأمر الآن على أن مؤسسات المكتبات والمعلومات تنقسم إلى ثلاثة أقسام رئيسية، هى:

أ- المؤسسات الميدانية، وهى تلك التى تقوم بالعمل الفعلى فى مجالات التخصص، سواء من حيث الضبط لأوعية المعلومات، أو اقتناء هذه الأوعية وإتاحتها للاستخدام. ويطلق على الفئة الأولى من هذه المؤسسات، مؤسسات الضبط الببليوجرافى، أما الفئة الثانية فهى المؤسسات الاقتنائية والاستخدامية، وهى تضم المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها وفئاتها.

ب- المؤسسات الأكاديمية، وهى المعنية بإعداد وتأهيل الأخصائيين اللازمين للعمل فى المكتبات ومراكز المعلومات وغيرها من مؤسسات المعلومات، كما أنها هى المعنية أيضًا بالبحث فى تخصص المكتبات والمعلومات.

جـ- المؤسسات المهنية، وهى التى تتولى جمع شمل أخصائيى المكتبات والمعلومات، وتتناول حقوقهم وواجباتهم، بالإضافة إلى أعباء أخرى خاصة بالمهنة. وعادة ما يكون ذلك على هيئة جمعيات أو اتحادات مهنية.

ومن الواضح أن المكتبات العامة هى جزء من المؤسسات الميدانية الاقتنائية الاستخدامية، وعادة ما يكون على قمة نظام المؤسسات الاقتنائية الاستخدامية السلطة العليا للمعلومات والمكتبات على مستوى الدولة، أيا كان الاسم الذى

يطلق عليها، وهى المسئولة عن التخطيط والتنظيم والإشراف على المكتبات ومراكز المعلومات بمختلف أنواعها.

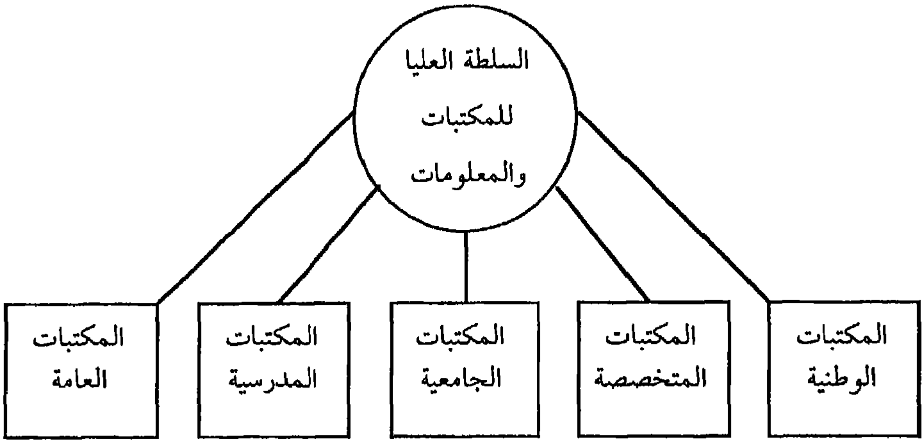
ويأتى على رأس المكتبات فى الدولة المكتبة القومية وهى مكتبة الدولة؛ أى المكتبة المسئولة عن جمع وحفظ وتنظيم وإتاحة الإنتاج الفكرى الوطنى وعيون الإنتاج الفكرى العالمى. وهى عادة ما تصدر نشرة ببليوجرافية بالإنتاج الفكرى الوطنى. وقد تكون المكتبة الوطنية مكتبة واحدة، وقد تشاركها بعض المكتبات الأخرى فى تخصصات معينة مثل المكتبة القومية للطب والمكتبة القومية للزراعة.

ويلى المكتبة الوطنية المكتبات ومراكز المعلومات المتخصصة، وهى عادة ما تقتصر فى مجموعاتها على المواد التى تغطى موضوعًا معينًا أو مجالاً محددًا من مجالات المعرفة البشرية، وهى تقدم خدماتها لمجموعة من الباحثين فى هذا الموضوع أو المجال. وهناك أيضاً بعض المكتبات ومراكز المعلومات المتخصصة، التى قد تقتصر فى تغطيتها على نوع معين من أنواع أوعية المعلومات مثل براءات الاختراع.

أما المكتبات الجامعية والمعهدية فهى التى تخدم مؤسسات التعليم العالى، سواء على هيئة جامعات أو كليات جامعية أو معاهد عليا، وهى تقتنى المواد وتقدم الخدمات للأغراض التعليمية والبحثية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

والمكتبات المدرسية هى المكتبات التى تخدم مؤسسات التعليم قبل العالى ابتداء من رياض الأطفال حتى المرحلة الثانوية، وهى تقتنى المواد وتقدم الخدمات للأغراض التعليمية والأنشطة الأخرى المتنوعة للتلاميذ والمدرسين والعاملين الإداريين بالمدارس.

ونصل أخيراً إلى المكتبات العامة، وهى المكتبات التى تخدم المجتمع بأسره فى منطقة معينة بغض النظر عن اللون أو السن أو الجنس أو التعليم أو الثقافة، أو غير ذلك من أسباب التمييز (انظر شكل ١).



شكل (١/١) : أنواع المكتبات.

وللمكتبات العامة علاقات وثيقة بالأنواع الأخرى من المكتبات؛ فالمكتبة العامة كانت تؤدى دور المكتبة الوطنية فى بداية الأمر؛ إذ إن الكتبخانة الخديوية فى مصر منذ نشأتها كانت تقوم بدور المكتبة العامة والمكتبة الوطنية فى الوقت نفسه.

وقد تشتمل المكتبة العامة على أقسام موضوعية قوية. ومن ثم تشارك المكتبة المتخصصة فى بعض الأنشطة. أما أكثر الأنواع صلة بالمكتبة العامة فهى المكتبات المدرسية، إذ إنها حليفة المكتبات المدرسية فى خدمة المجتمعات المحلية التى تتواجد فيها، وعند نقص الخدمة المكتبية العامة فى إحدى المناطق تقوم المكتبة المدرسية بتأدية دور المكتبة العامة، وبالعكس فعندما لاتوجد مكتبات مدرسية منظمة تنظيمًا حسنًا تتولى المكتبات العامة الأمر وتقدم خدماتها لطلاب المدارس فى المناطق التى توجد بها. وهناك عديد من الأنشطة المشتركة، التى تتم بين المكتبة العامة والمكتبة المدرسية(١١).

٤- أشكال المكتبات العامة:

هناك عديد من أشكال أو فئات المكتبات العامة. وقبل الدخول فى تفاصيل

هذه الأشكال أو الفئات، فإنه من المفيد أن نشير إلى مفهومين أساسيين فى هذا السياق، أولهما يتعلق بشبكة المكتبات العامة Public Library Network، وهى التى تضم كافة المكتبات العامة فى نسق من أنساق المشابكة.

والثانى هو ما يتعلق بالتشكيل المكتبى Library System؛ أى الذى يضم مكتبة مركزية ومجموعة من المكتبات الفرعية فى إطار جغرافى معين.

وعموماً فإننا نصادف الأشكال الآتية من المكتبات العامة:

(١) المكتبة الاقليمية: أو مكتبة المحافظة Regional Library:

وهى المكتبة التى تقدم خدماتها على امتداد نطاق إقليمى معين، أو تكون مكتبة لمحافظة من المحافظات، مثل مكتبة محافظة الإسكندرية، أو المكتبة العامة بمحافظة المنيا.

(٢) المكتبة المركزية Central Library:

وهى المكتبة الرئيسية فى تشكيل مكتبى، يتكون من عدد من المكتبات.

(٣) المكتبات الفرعية Branch Libraries:

وهى المكتبات فى تشكيل مكتبى، والتى تتبع مكتبة رئيسية أو مركزية. ومن نماذجها المكتبات الفرعية التى تنتشر فى أحياء القاهرة، والتابعة لدار الكتب المصرية، مثل: مكتبة البارودى العامة، ومكتبة الزيتون العامة.

(٤) مكتبة المدينة City Library:

وهى المكتبة التى صممت لتخدم المواطنين فى إحدى المدن، مثل: المكتبة العامة بالعريش، أو المكتبة العامة بسوهاج.

(٥) المكتبة الريفية Rural Library:

وهى المكتبة التى تقدم خدماتها للقاطنين فى قرية، مثل مكتبة قرية البتانون، ومكتبة قرية دنشواى.

(٦) مكتبة بيت الثقافة أو قصر الثقافة:

وهى المكتبة التى تتبع جهة تقدم خدمات ثقافية عامة مثل المكتبة العامة ببيت ثقافة الحبانية والمكتبة العامة بقصر ثقافة أسوان.

(٧) مكتبات الأطفال Children Libraries

وهى المكتبات التى تقدم خدماتها للأطفال من قبل سن المدرسة حتى سن ١٥ أو ١٦.

(٨) مكتبات مراكز الشباب Youth Centers Libraries

وهى المكتبات التى قصد بها خدمة الشباب فى منطقة معينة مثل مكتبة مركز شباب الشيخ والى بالوادى الجديد..

(٩) المكتبات النسائية Women Libraries

وهى المكتبات التى تقتصر فى تقديم خدماتها على النساء فقط.

(١٠) مكتبات المساجد Mosque Libraries

وهى المكتبات التى تقتنى مواد متنوعة، وتوضع فى أحد المساجد مثل مكتبة المسجد البرهامى بدسوق.

(١١) مكتبات الأندية Club Libraries

وهى المكتبات التى تخدم أعضاء النوادى الرياضية والاجتماعية، مثل مكتبة النادى الرياضى بمحافظة بنى سويف، ومكتبة نادى الزمالك، ومكتبة النادى الثقافى الاجتماعى بجمعية الشبان المسلمين.

(١٢) المكتبات المتنقلة Mobile Libraries

وهى المكتبات التى تعتمد علي وسائل نقل أبرزها السيارات لإيصال الخدمة المكتبية العامة للقارئ فى المناطق النائية أو ما شابه. وهى خدمة متحركة تقدم

داخل المدينة أو ضواحيها أو المناطق الريفية أو المناطق النائية لكل من الكبار والصغار على السواء[١٢].

وعلى أى حال، فإن الأشكال المختلفة للمكتبات العامة هى إما مكتبات داخلة فى تشكيل مكتبى أو موزعة على أساس الريف والحضر، أو على أساس المراحل السنية المختلفة، أو على أساس تقديم خدمات لفئات معينة أو فى مناطق معينة.

المصادر

(1) Soper Mary Ellen. The Librarian's Thesaurus /by Mary Ellen Soper, Laary N. Osborne, Douglas L. Zweizig.- Chicago: American Library Association, 1990-p. 5.

(2) Usherwood, Bob. Public Libraries.- P. 380 **In** International encyclopedia of information and Library Science.- London: Routledge, 1997.

(٣) حشمت قاسم، المكتبة العامة فى عالم متغير. - أحوال المعرفة. - ١٩٤ (يناير ٢٠٠١). - ص ٤٢، ٤٤.

(4) Boyd, Alex. Public Libraries.- p. 676 In World encycleopedia of Library and Information Services.- 3rd ed.- Chicago:

American Library Assocation 1993.

(5) Unesco Public Library Manifesto, prepared in cooperation with IFLA, 1995.

(6) Office of Arts and Libraries. Setting objectives for public library servicess, Library and Information Series, no. 19, HMSO, 1991.

(7) Usherwood, Bob. Public Libraries... p. 381.

(8) Thorhauge, Jens. A basic vision of the public Library in the infomation Society.- p. 9,10, 12,13. **In**: Public Libraries and the Information Society / by J. Thorhauge... [et al].- European Commission, 1997.

(9) As cited in : Thorhauge, Jens. A basic vision of the public Library... p. 18.

وانظر أيضا:

Reinvention of the public library for the 21st century / edited. by William L. Whitesides.- Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1998.- p. 30-32.

(١٠) حشمت قاسم. المكتبة العامة فى عالم متغير. . . ص ٤٤.

(١١) أنظر :

محمد فتحى عبد الهادى. المكتبة المدرسية ودورها فى نظم التعليم المعاصرة/ محمد فتحى عبد الهادى، حسن محمد عبد الشافى، حسن سيد شحاته.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٩.- ص ٢٢-٢٦.

(١٢) حامد الشافعى دياب. المكتبات المتنقلة ودورها فى نشر الخدمات المكتبية: دراسة لتجربة دار الكتب فى مصر.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س٢٠، ع٤ (أكتوبر ٢٠٠٠).- ص ١٣.

الفصل الثانى

مبانى المكتبات العامة وتجهيزاتها

إن مبنى المكتبة الذى صمم بعناية كبيرة، سوف يكون له دور كبير فى جذب الجمهور نحو الاتصال بالمكتبة. إن المبنى عبارة عن تجسيد لأفكار المصمم فى تعبيره عن معنى الاتصال، الذى وضعه أولا فى شكل مخطط ورسوم، ثم تجسد بعد ذلك فى شكل ثلاثى الأبعاد. وقد كان مفهوم المكتبة العامة فى أذهان الكثير من مهندسى المبانى وغيرهم، ممن يكون اتصالهم غير وثيق بالخدمة المكتبية، يماثل كثيراً المفهوم القديم للمكتبات كمعابد للمعرفة، ينبغى أن تقام بعيداً عن ضوضاء الحياة اليومية. وينظرون إليها على أنها مخازن للمواد القيمة التى يحرسها المكتبيون ويحافظون عليها، أكثر منها مراكز لبث المعرفة والمعلومات، وهو المفهوم السائد فى الوقت الحالى.

وقد طبق هذا المفهوم على عديد من المكتبات العامة القديمة التى أقيمت فى العصور القديمة. وهذه المبانى الأثرية غير مرنة فى تصميمها، فقد أعدها مهندسون كانوا متأثرين بفكرة الوظيفة المرجعية للمكتبة. ومن هنا فقد كان حكمهم سيئًا على المتطلبات التى يمكن تحقيقها فى حدود الحيز والموظفين؛ خاصة فيما يتعلق بالوظيفة الثانية للمكتبة العامة وهى الإعارة. وعلى الرغم من أن الفترة التالية لذلك قد تميزت بالاتجاه نحو المبانى البسيطة الأكثر مناسبة، إلا أن هذا أيضًا لا يتناسب مع التصور الذى يريده الكثير من المكتبيين فى الوقت الحاضر.

وقد أصبحت كثير من المبانى القديمة غير مناسبة لأداء الخدمة المكتبية، وفى الوقت نفسه لا نستطيع أن نغيرها لأغراض أكثر حداثة، لأنها تمثل قيمة أثرية

لا يستهان بها ولها أهمية تراثية ليست قليلة. فقد صممت هذه المبانى فى القسم الرئيسى منها بطريقة تجعل من الصعب استخدامها فى أى غرض آخر غير أن يكون مكتبة. وأهم نقد يمكن أن يوجه إلى مثل هذه المبانى أن التصميم لم يعمل على الاستخدام الأمثل للمساحة الكبيرة، فهى تتساوى فى إمكانيات الإتاحة مع غيرها من المكتبات الأخرى الصغيرة.

١- الموقع:

إن بعض المكتبات العامة الحديثة الأكثر نجاحًا، قد اختارت موقعها فى المناطق الرئيسية لأنشطة المجتمع، كأن تكون فى مراكز التسوق بالمدن الكبرى، أو التجمعات الريفية للتسوق (سوق القرية)، أو أماكن وسط القرية. وهم يديرون خدماتهم بأسلوب ودود متآلف مع المحيط الخارجى، من خلال نوافذ زجاجية واسعة. أما البعض الآخر، فقد اتبع النمط القديم فى تركيم واختزان المعرفة المسجلة للأجيال القادمة؛ فهى تشغل مبانٍ كبيرة ومهيبة، وغالبًا ما تقع فى مواقع منعزلة نسبيًا، حتى تتناسب مع الدور والمسئولية التى أخذتها على عاتقها. كما أن هناك بعض المكتبات قد وضعت فى مبانٍ يصعب تعرفها من الخارج على أنها مكتبات، حيث يأخذ المبنى طابع مبانى المؤسسات التجارية الأخرى التى تحيط بالمبنى.

إن الاتجاه السائد هذه الأيام، أن يزور المستفيدون الذين يستخدمون المكتبة العامة هذه المكتبات بالارتباط مع الأنشطة الاعتيادية الأخرى، التى يمارسونها، مثل: التسوق، والذهاب أو العودة من العمل أو المدرسة. وقد صممت المبانى الجديدة للمكتبات بالطراز الذى يتناسق مع المحلات والأعمال التجارية فى الشارع التجارى، سواء من ناحية الموقع أو طبيعة المبنى، وهذا ما يجعلها مقبولة تمامًا من المستفيدين، أكثر من تلك المبانى القديمة الأثرية.

وعلى الرغم من أن المكتبات لها متطلبات الموقع نفسها مثل المحلات التجارية، وأنه يمكنها تبنى تقنيات التسويق ومميزاتها، إلا أن مبانى المكتبات ينبغى أن تكون لها سمات مختلفة. هناك كثير من المعايير المنشورة التى تقدم للمكتبيين إرشادات واضحة، تتعلق بالمتطلبات الكمية لمبانيها فى صورة مساحة المسطحات، والرفوف، وطاقة الجلوس وأشياء أخرى. ولكن بسبب أن المكتبات هى بالضرورة خدمة للمجتمع المحيط بها، وبسبب أنه لايوجد مجتمعان متطابقان تمامًا، فمن الطبيعى أن تقل الإرشادات التى تتعلق بالمتطلبات النوعية لمبانى المكتبات وسماتها، والبيئة التى تقام فيها. فسوف تقام مكتبة وسط المدينة فى بيئة مختلفة تمامًا عن مكتبة صغيرة فى أحد الأحياء، وسوف تختلف أيضًا مكتبة فى الريف عن مكتبة فى الحضر.

إن سمات مبنى المكتبة سوف تتأثر تأثرًا كبيرًا بالبيئة التى تنشأ فيها، بينما يقل هذا التأثير - إلى حد كبير - فى المحلات التجارية. من الممكن لمؤسسات بيع السلع التجارية أن تجذب الجمهور إذا أقنعته بأنها سوف تقدم له نسبة من الخصم أو قيمة حقيقية لأموالهم. أما عوامل الجذب فى الخدمة المكتبية فهى مختلفة، حيث يمكن أن ينفر المستفيدون بسهولة، إذا لم يعلن مبنى المكتبة عن نفسه، وإذا وجدوا أن بيئة المكتبة غير مرحبة وصعبة الاحتمال(١).

٢- تصميم المبنى:

ترتبط سمات المبنى بشدة مع البيئة المحيطة. وعند تصميم مكتبة جديدة، ينبغى أن نتأكد من أن المبنى يعكس احتياجات المجتمع الذى تخدمه المكتبة، والتأكد بالقدر نفسه من أن نمط المكتبة وسماتها يتكامل مع النمط السائد فى البيئة. وتعتبر هذه الأمور جوهرية فى تقديم الخدمة المكتبية العامة. ولكن للأسف فإن هذه الأمور غالبًا ما تترك فى أيدى المعماريين وحدهم، بدلاً من أن تكون اهتمامًا مشتركًا بين المعمارى والمكتبى، ومهما تكن تسهيلات المكتبة وخدماتها متطابقة مع المعايير المقبولة، فإنها لن تجذب المستفيدين إلا إذا أثارت

اهتمام المجتمع بوجودها. فالشكل الخارجى هو الذى يشجع الجمهور على الدخول إلى المكتبة، والبناء والتصميم الداخلى هو الذى يدفعه للبقاء فيها واكتشاف مصادرها. وعند الشروع فى بناء مكتبة عامة جديدة، فسوف يحتاج المكتبى إلى تقدير تعداد السكان فى البيئة، وتعرف المعايير الموصى بها فى هذا الشأن. وينبغى له أيضا أن تكون لدية فكرة واضحة عن نمط المبنى الذى يتطلع اليه وسماته. ومن الضرورى أن يضع كل هذه التفاصيل بين يدى المعمارى فى أول لقاء بينهما.

وحيث يكون من الضرورى أن تصمم المكتبات الجديدة؛ حتى تبدو جذابة قدر المستطاع، يكون بالقدر نفسه من الأهمية أن نؤكد أن معظم المبانى القديمة، سواء بنيت خصيصا لتكون مكتبة أو تم تحويلها إلى مكتبة، يمكن لمعظم هذه المبانى القديمة أن يتم تعديلها بنجاح؛ لتطابق إلى حد كبير المفهوم الحديث للمكتبة العامة.

وكما أشرنا من قبل، فإن السمات المادية ونطاق المبنى، سوف يحددان إلى حد كبير المناخ الذى تظهر به المكتبة، فالمسافة الطويلة من السلالم التى تؤدى إلى المدخل، والأبواب الثقيلة، والنوافذ العالية التى لا تسمح بالرؤية من خلالها، كلها عوامل وسمات غير مريحة. كما أن القباب والأعمدة والدهاليز، يمكن أن تكون جذابة للمعماريين، ولكنها يمكن أن تشكل عوائق لمستفيدى المكتبة. وعلى الرغم من أن المكتبات الصغيرة الحضرية والريفية تكون عادة أقل مظهرية ومهابة، إلا أن استخدام الأبواب الجامدة والزجاج غير الشفاف، وفصل المكتبة عن الشارع بحديقة أو منتزه يمكن أن يشكل عائقًا. وفى بعض الحالات تكون المشكلة من صنعنا نحن، فإن مكتب مراقب الأمن الذى يراقب مداخل ومخارج المكتبة، وحبس مصادر المكتبة داخل أقسام الإعارة والمراجع والأطفال، ونقص الإشارات الواضحة، وعدم الاهتمام بتدفق الجمهور وانسياب الحركة داخل المبنى، كلها عوامل يمكن ألا تشجع المستفيد[٢].

كما ينبغى للمكتبى أن يتخذ بعض الخطوات للمساعدة فى التغلب على قلة عدد المستفيدين، وذلك فيما يختص بالموقع والتصميم والتقسيم الداخلى. فإذا كانت المكتبة غير واضحة من الخارج بنفسها، بحيث يمكن تعرف أنها مكتبة فى الحال، فمن الممكن وضع علامات خارجية مثل لافتة «مكتبة». وعلى الرغم من أن الكثير من المعماريين يرفضون الإعلان بالكلمات والحروف من أى نوع، إلا أن التصميم الجيد مع وضع إشارة إلى المكتبة بطريقة بارعة، يمكن أن تلفت النظر إذا وضعت على حائط أبيض أو شىء من هذا القبيل.

وعند وصول المستفيد إلى خارج المبنى، فإنه يحتاج إلى التشجيع للدخول إلى المكتبة. وهذه المرحلة تعتبر نقطة جوهرية فى تقديم خدمات المكتبة العامة. ما زال الكثير من الناس يخجلون ويترددون عند دخول المكتبة؛ بسبب أنهم غير متآلفين مع الأنشطة التى تجرى داخل المكتبة. وعلى العكس تماماً نجدهم متآلفين تماماً مع ما يتم داخل المحلات التجارية، فالبضائع معروضة أمام أى فرد، وأسعارها موضوعة عليها ويستطيع أن يتفحصها، ويمكنه الحصول على ما يريده منها طالما لديه من المال ما يساوى قيمتها. وغالبًا يمكنه اختيار البضائع التى يحتاجها من على رفوف المحل ودفع الثمن فى الخزينة دون الحاجة إلى التحدث إلى أى من الموظفين العاملين بالمحل. يضاف إلى ذلك أن جاذبية التسوق الحديث قد غيرت من شخصية معظم الخجولين فى المجتمع، والتبادل البسيط للنقود والبضائع غالبًا يكون مفهومًا بسهولة.

أما استخدام المكتبة فهو شىء مختلف تماماً، فمن الممكن أن يكون المستفيد غير متأكد من نطاق الخدمات التى تقدمها المكتبة له. والانتقال المالى البسيط فى التسوق، يحل محله قواعد ولوائح داخلية بالمكتبة، وهى التى لن يكون متآلفًا معها بالضرورة. هذا إلى جانب أنه سوف يكون عليه أن يتعامل مع الموظفين، من أجل تحديد احتياجاته وإرضاء هذه الاحتياجات.

من أفضل الطرق لتشجيع الناس على الدخول والتحرك داخل المكتبة، أن نتركهم ينظرون من الخارج إلى ما يجرى فى الداخل. وأفضل ما يحقق ذلك هو أن نستخدم نوافذ واسعة وأبوابًا زجاجية؛ لإتاحة النظر من خلالها. كما ينبغى استخدام ديكور للترحيب من أجل أن نجعل المبنى أقل رهبة وأكثر دعوة. وكل هذه التقنيات مألوفة جداً للمحلات التجارية.

وإذا دعت الضرورة إلى وضع المكتبة فوق المحلات التجارية من أجل الحصول على موقع مركزى فى منطقة حضرية، فينبغى وضع عدد كاف من نوافذ العرض فى الدور الأرضى للإعلان عن وجود المكتبة وتشجيع استخدامها. إن السلالم والمصاعد فى حد ذاتها عوائق مادية وبصرية، ولذلك ينبغى أن نستخدم قدراً كبيراً من المهارة فى تصميم المدخل أو الدهليز، الذى سوف يستخدمه الجمهور للوصول إلى السلالم والصعود لأعلى(٣).

وينبغى أن تستمر الممارسة من بداية الدخول إلى المكتبة، حيث يمكن التقليل من خشونة صالة المدخل المهيبة باستخدام السجاد، وجعلها ودودة عن طريق استخدام نوافذ العرض. كما يمكن استخدام أصص الزرع وباقات الزهور إذا كان ذلك ممكنًا، كما يمكن تحسين المداخل غير الملفتة للنظر عن طريق الاستخدام الواعى للألوان والإضاءة. والحقيقة أن صالات المدخل لها دور كبير يمكن أن تلعبه فى مساعدة المستفيد الجديد على التأقلم مع ما يحيط به، قبل أن يصل إلى مكتب الاستعلامات، بل إن لها دوراً كبيراً فى نجاح المكتبة أو فشلها. وقد حدث بالفعل أن فشل أحد المعماريين تمامًا فى تقدير قيمة صالة المدخل، بأن سمح لإعجابه بالحوائط الرخامية بأن يحجب ما بداخل المكتبة عن النظر، متعللاً فى ذلك بأن المستفيدين قد أصبحوا فعلاً داخل المكتبة بطريقة أو بأخرى. أما المكتبات الأكثر نجاحًا فهى تلك التى صممت بطريقة تجعل المستفيد قادراً على الرؤية بوضوح لكل تصميم المبنى، بمجرد مروره من صالة المدخل. وفى حالة استحالة تنفيذ ذلك لسبب أو لآخر، فسوف يكون من الضرورى التفكير فى كيفية إرشاد المستفيدين إلى الأقسام المختلفة داخل المبنى.

وعلى الرغم من أن مهنة المكتبات ترتبط ارتباطًا وثيقًا بمهنة الاتصال، إلا أننا نلاحظ ضعف الإرشاد فى كثير من المكتبات العامة. هذا بينما نجد أن المحلات التجارية الكبرى تتبنى تخطيطًا واضحًا، ومستوى عاليًا من تقديم السلع وتغليفها وتزويدها بالإرشادات اللازمة التى تظهر بوضوح للجمهور. وقد تحسن الوضع فى المكتبات مع وضع السترة البلاستيك والسترة الأصلية الواقية من الأتربة حتى مع وجود التجليد. كما تحسنت نوعية الإرشاد بالمكتبات من خلال التسهيلات المقدمة فى بعض نظم الترفيف، على الرغم من أنها ما زالت فى كثير من الحالات أقل من المستويات المطبقة فى بعض المحلات التجارية، ومحطات السكك الحديدية، والمستشفيات، وكثير من المبانى العامة الأخرى.

٣- التصميم الداخلى:

إن التصميم الداخلى للمكتبة له أهمية خاصة فى تقديم الخدمة المكتبية. وقد كان استخدام الرفوف المفتوحة خطوة كبيرة لجعل المكتبات أكثر ترحيباً بالمستفيدين، حتى مع استمرار استخدام البوابات ومظاهر المراقبة الأخرى لحركة المستعيرين. كما أن استخدام الميكنة بالمكتبات قد ساعد فى إعادة تصميم مكاتب الأمن وجعلها أصغر حجماً وأقل إعاقة للجمهور عند دخوله إلى المكتبة. فقد تم وضع مكاتب الأمن حتى تكون نقاط مراقبة فعالة، وفى الوقت نفسه. . فإن صغر حجمها يسمح للجمهور بإلقاء نظرة أكثر وضوحاً على المكتبة، كما يعطى فرصة أكبر فى المساحة لمكتب الاستعلامات.

ولم تحظ الأقسام التقليدية بالتغيير الكبير، وهى تلك الأقسام التى تواجدت مع المكتبات العامة منذ القدم، أى أقسام المراجع، والإعارة، والأطفال. أما قسم التسجيلات الصوتية، فهو من الأقسام الحديثة نسبياً، وقد اقتطعت مساحته من قاعات القراءة والاطلاع الداخلى. وينبغى لنا أن نعترف بأن هذا الاقتطاع يتناسب أكثر مع المتطلبات الإدارية أكثر منه مع احتياجات المستفيدين. وعلى الرغم من تزايد احتياجات الجمهور للمعلومات فى السنوات الأخيرة، خاصة مع

تزايد التعقيد فى نواحى الحياة المختلفة، إلا أن ظهور رد الفعل من جانب المكتبات العامة تجاه ذلك كان بطيئاً جداً. ويمكن لنا أن نتبين ذلك من كثرة ظهور مراكز الاستشارات، التى تقام بعيدًا عن المكتبات، وظهور مكاتب المعلومات أيضًا التى نشأت فى كل مكان من المجتمع الواسع. ويمكن أن نرجع ذلك بصفة أساسية إلى الفكرة السائدة عن المكتبة العامة لديهم، فسوف تكون معظم إجاباتهم بأنها تعير الكتب.

ويمكن أن يتعرف بعض الأشخاص أن المكتبة تقدم أيضًا تسهيلات للبحث والدراسة، ولكن القليل منهم هم الذين سوف يرونها على أنها خدمة معلومات. هذه التسهيلات موجودة بالفعل فى معظم المكتبات العامة الكبيرة والمتوسطة، ولكنها مازالت دون الاستخدام الأمثل لها. لقد كان السبب الأساسى فى أن هذه التسهيلات مهملة، النظرة التقليدية التى تعامل بها أقسام المراجع. فهى تعتبر مناطق هادئة، تقبع بعيدًا عن انسياب تيار المستعيرين، فى خلف المبنى بعيدًا عن النظر وعن الفكر. لقد حان الوقت لكى نتبين الفرق بين خدمات المراجع وخدمات المعلومات، ونتبين أن تسهيلات المراجع والدراسة، وخدمات المعلومات ليست واحدة وليست متماثلة. ومن الطبيعى أن يوجد قدر غير قليل من التداخل بين المصادر المطلوبة فى شكل الكتب والمواد الأخرى اللازمة لإدارة وتسيير هذين النوعين من الخدمات، بالطريقة نفسها التى يوجد بها تداخل بين مواد الإعارة والمراجع، ومواد الأطفال والكبار.

لقد حان الوقت لكى يتخلى قسم الإعارة عن الموقع المتقدم الذى يشغله فى المكتبات العامة الكبرى؛ لكى تتمكن هذه المكتبات من إعطاء أهمية أكبر لتقديم معلومات عامة وسياحية ومدنية من خلال مركز المعلومات. فإذا كان مركز المعلومات يقع فى المنطقة الأولى التى يسير فيها الجمهور عند دخوله إلى المكتبة، إلى جانب استخدام الأساليب المريحة غير الرسمية التى تستخدمها بالفعل وكالات السفريات ومكاتب المعلومات السياحية ومراكز العمل والتوظيف، فلاشك أن المكتبة لن تحتاج إلى أن تلفت النظر إلى وجود هذه

الخدمة. بل ومن الممكن أن يجدها المستفيدون مدخلاً مقبولاً جداً إلى الخدمات الأخرى التى اعتادت أن تقدمها المكتبة العامة.

وأيا كان الترتيب الداخلى للمكتبة، سواء أكانت فرعًا صغيرًا مفتوحًا وغير مقسم إلى أقسام أم كانت مكتبة كبيرة مقسمة إلى أقسام تقليدية، فمن المهم أن نتذكر المناخ العام الذى ينبغى أن يتغير من منطقة لأخرى، ومن قسم لآخر. كما يحدث مثلاً فى قسم الإعارة؛ حيث توجد حاجة إلى مساحة كبيرة لكى يتحرك فيها المستفيدون، وإلى لمسات مرحبة من الديكور والإضاءة الساطعة. وسوف ينطبق ذلك أيضًا مع قسم الأطفال؛ حيث ينبغى أن يوضع فى الاعتبار تخصيص مساحة، أو اثنين يوضع لها جدول بساعات القصة أو لأغراض الدراسة، وذلك إذا كان المكان يسمح بذلك. إلى جانب استخدام أسقف أكثر انخفاضًا ومقاعد مرتبة بطريقة غير رسمية. وسوف نحتاج إلى مناخ آخر فى قسم المراجع مع ديكور أهدأ، ومستوى من الإضاءة منخفض بشكل عام، يلحق به إضاءة من أعلى فى المناطق التى نتوقع أن يجلس فيها المستفيدون على المناضد وفى خلوات الدراسة.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغى أن نتأكد من أن ديكور المكتبة وتنسيقها، أيا كان بسيطًا، فإنه يضيف التنوع والحيوية داخل المبنى ويشجع المستفيد على اكتشاف كل منطقة بنفسه؛ حتى نجعله يرى إمكانيات المكتبة من مبنى وعاملين ومصادر، وهى التى وجدت لكى تزوده بالمعرفة المتخصصة أو بالمعلومات التى يطلبها بسرعة وكفاءة.

ويمكن للمكتبة أن تلعب دورًا إضافيا آخر، وهو تشجيع التعلم الذاتى غير الرسمى أو النظامى. ولذلك فمن المهم أن نتأكد من أن مقتنياتنا مرتبة بطريقة تشجع المستفيدين، الذين يجدون المتعة فى التجول بين المجموعات وتصفحها، والذين يرغبون فى التعلم الذاتى. وذلك حتى نترك لعقولهم حرية التنقل من موضوع لآخر، واكتشاف المقتنيات التى وضعت بين أيديهم لاستخدامها بيسر

وسهولة. وليس معنى ذلك أن تختلط المجموعات معا تحت فئات عريضة؛ وذلك لأن مثل هذا الترتيب وإن كان مقبولا لبعض المستفيدين المتجولين بين المجموعات - إلا أنه لايلبى احتياجات المستفيد الذى حدد قصده من قبل. وبدلاً من ذلك، ينبغى أن يستخدم المكتبى الإرشاد الموجه، والترميز الملون، وتقنيات العرض من أجل تحقيق هذه الغاية. وفى الوقت نفسه يظل محتفظا بالعناصر الأساسية المعروفة جيدا فى التنظيم والترتيب، وهى التى تتبادر للذهن عند سماع كلمة «مكتبة».

وسوف يفاجأ البعض عندما يكتشف الدرجة التى ينبغى للمكتبى أن يشارك بها فى تصميم مكتبته، فسوف يكون دوره متخصصًا أكثر كعميل للمهندس المعمارى. كما ينبغى للمعماريين أن ينظروا منذ البداية للمكتبى على أنه عميل، وهو فى الوقت نفسه عضوا فى فريق التصميم. وهناك مكتبات جميلة كثيرة بناها معماريون أكفاء، ومع ذلك فهى غير ناجحة إطلاقًا كمكتبات. والمكتبات الأفضل كانت نتاج تعاون وثيق بين المعمارى والمكتبى. ومن أجل إعداد المكتبى للقيام بهذه المشاركة، ينبغى له أن يكون خبيرًا بالمعايير المقبولة والممارسات فى مهنة المكتبات. كما ينبغى له أن يعرف أكثر من غيره، الاحتياجات الوثيقة والمحببة فى إطار تقديم المكتبة لكل الجماعات التى يخدمها فى مجتمعه(٤).

٤- صيانة المكتبة:

عندما يجتمع المكتبى مع المعمارى من أجل تصميم مكتبة جديدة، أو من أجل تعديل مكتبة قديمة، فمن الضرورى العمل على إقامة مبنى يبقى فى المجتمع لسنوات عديدة مقبلة. وإذا أحسنوا القيام بعملهم، فسوف يستفيد المجتمع من المبنى الذى ينبغى أن يكون مثاليًا لأداء الخدمة المكتبية، وألا يقتصر على الجمال من الناحية المعمارية فقط. وعلى أية حال، فإنه من قصر النظر تصميم مكتبة جميلة الشكل عند إنشائها، ولكنها ضعيفة المقاومة من

الخارج للعوامل الجوية، ومن الداخل يكون الأثاث والديكور من مواد لا تتحمل الاستخدام الثقيل. كما أن المواد غير المعمرة فى الطلاء وتغطية الأسطح الخارجية فى البناء الحديث لا تتناسب طبعا مع المكتبات. ولذلك فمن الضرورى للمكتبى الذى يهتم بتقديم الخدمة المكتبية أن يعبر عن رغبته للمهندس المعمارى، فى أن يظل المظهر الخارجى للمبنى نظيفًا وجذابًا للعين لأطول فترة ممكنة. وبالمثل أيضًا يمكن أن ننصح المكتبى بأن يعرف المعمارى بدرجة الاستخدام لمبانى المكتبات؛ حتى لا يفاجأ بأن يجد نفسه سريعًا قد حصل على أثاث وتركيبات، وديكور لا يعمر كثيرًا ولا يتحمل الاستهلاك.

إن بناء المكتبة يعتبر مشروعًا مشتركًا بين المكتبى والمعمارى، حتى تكتمل عمليات البناء. لكن بمجرد أن تخرج المكتبة إلى حيز الوجود، وتبدأ فى أداء وظيفتها، تصبح مسئولية منفردة للمكتبى، حيث يكون المكتبى مسئولاً عن الصيانة اليومية لمبنى ومحتويات المكتبة. ولدينا مكتبات كثيرة فى مجتمعاتنا بدت فى أبهى صورة عند افتتاحها، ثم تلاشت هذه الصورة الجميلة تدريجيًّا بسبب عدم العناية والاهتمام الكافى من جانب المكتبى، وبعد فترة صارت فى حالة مزرية من التلف والإهمال وسوء المظهر.

وهناك عوامل متعددة تساعد على تحديد مدى جودة أو سوء الخدمة المكتبية. من هذه العوامل مدى حجم وجودة المجموعات ومقدار اتساع مخازن الكتب. ومنها أيضاً مدى كفاءة وكفاية العاملين بالخدمة المكتبية. كما أن من بينها أيضا مدى جمال وجودة مظهر المكتبة، والحالة التى تبدو عليها وهي التى تشكل السمات العامة للمكتبة.

وعند افتتاح مكتبة لأول مرة، سواء أكانت جديدة، أم تم تعديلها لأغراض الخدمة المكتبية، أم تم تجديدها وإعادة رونقها وجمالها، فسوف تجذب الانتباه لها دون شك. وسوف تساعد أناقة مبنى المكتبة الجديدة فى جذب المستفيدين إلى داخل المبنى، كما تجذبهم أيضًا مجموعات المكتبة والتسهيلات والخدمات

التى تقدمها المكتبة؛ خاصة وقد تعود الجمهور المستوى المنخفض بصورة عامة فى النظافة والأناقة فى المنشآت العامة. ولهذا فسوف يكون اللمعان والنظافة فى المكتبة الجديدة بمثابة مفاجأة سارة وعامل جذب إضافى.

ومن الضرورى أن نتنبه إلى أن الإنسان سرعان ما يتعود الجديد من حوله، كما يؤدى تعود العمل فى المبنى نفسه يوماً بعد يوم إلى صعوبة ملاحظة تراكم الأتربة والقذارة على الأثاث وحول أرجل الكراسى والمناضد ودواليب الكتب، واتساخ السجاجيد، وظهور آثار الأصابع على الجدران، وسوف يرتبط الوقت اللازم لإزالة هذه الآثار بالأسلوب الذى اتبع داخل مبني المكتبة. ويمكن لنا أن نتبين بسهولة أن علامات الاتساخ والتقادم سوف تظهر سريعاً على الألوان الفاتحة أسرع منها على الألوان الداكنة، خاصة على الجزء الذى يقع أسفل الحوائط. ولهذا فقد وجد البعض أن الحل الذى يمكن أن نتجنب به المشكلة يكون برفع السجاد أو الموكيت بضع بوصات على الحائط. وبالمثل يمكن القول أيضاً بخصوص اختيار الأثاث من السوق، حيث يوجد مجال لاختيار أثاث مغطى بمواد تشبه الأقمشة الطبيعية، ولكنها من مواد ذات مقاومة عالية للاتساخ، ويمكن تنظيفها بسهولة بقطعة من الأسفنج.

ولهذا يظل من المهم لكل من المكتبى والمعمارى أن يضعوا نصب أعينهم عند تصميم المكتبة، حقيقة أن الجمال والجاذبية واللمعان لاتقل أهمية عن القدرة على الخدمة المكتبية. وأن المبانى التى يسهل صيانتها بمستوى عال، سوف تبقى جذابة للمستفيدين لفترة طويلة، وهى بهذا تشكل عاملاً له قيمته فى تقديم خدمات المكتبة. وبالقدر نفسه ينبغى للمكتبى بذل الوقت والجهد للتأكد من أن من يقومون بالتنظيف والعناية قد تم تدريبهم بكفاءة؛ لأن الفرق كبير فى أى مكان بالعالم، بين مكتبة خالية من القذارة والأتربة وأخرى غير نظيفة.

كما أن هناك علاقة وثيقة بين كل من النظافة والأناقة والترتيب؛ لأنها تنبع من الاهتمام بالمكان، كما أنها تعتبر اتجاهاً فى العمل على وجه الخصوص. وحيث

إن العمل المكتبى يتم بالارتباط مع الجمهور، فمن الطبيعى أن يزداد ضغط العمل من جانب مستفيدى المكتبة فى أوقات معينة، بالإضافة إلى ضغط العمل العادى. وفى مثل هذه الأوقات سوف يؤثر الترتيب والنظام على نوعية الخدمة المقدمة، كما يساعد العاملين على الاحتفاظ بالهدوء وصفاء الذهن وارتفاع معدلات الأداء. ومن المعروف أن مهنة المكتبات تتطلب عقلاً منظمًا ويقظة وعناية بالتفاصيل. وسوف يساعد النظام على اكتساب هذه الصفات، ومن ثم على الوصول إلى مستوى عال من الأداء.

بالإضافة إلى ذلك، فإن للنظام تأثيرًا مباشرًا أيضًا على الجمهور الذى نسعى إلى خدمته. فالمكتبى الذى يجلس خلف مكتب تتراكم عليه أكوام من الكتب والأوراق، سوف يجد صعوبة فى التعامل مع الجمهور من موقعه هذا. ولن يكون هذا المكتبى قادرًا على المساعدة بكفاءة مع استفسارات الجمهور. وبالطبع لن يستطيع الجمهور أن يثق فى قدرة المكتبى على متابعة الاستفسار، وتقديم الإجابة بسرعة وكفاءة.

من السهل تحقيق مستوى عال من الصيانة فى المبنى الجديد عنه فى المبنى القديم؛ حيث يكون من الصعب التخلى عن العادات فى بيئة مألوفة، ولكن المبنى الجديد يقدم فرصة للتخلى عن العادات القديمة فى الماضى وتقديم ممارسات جديدة منذ البداية، وسوف تتنوع اتجاهات العاملين فى هذا الشأن، حيث يكون بعض الأفراد منظمين بطبيعتهم، ولهم أسلوب مرتب فى الحياة. هؤلاء العاملين يمكن أن تثبط همتهم سريعًا، إذا لم يكن زملاؤهم بالتفكير نفسه. أما هؤلاء غير المنظمين بطبيعتهم، فمن الممكن أن يتغير سلوكهم فقط من خلال ممارسة تدريجية للتدريب. ولذلك ينبغى فرض وإقرار المعايير من الإدارة. وسوف يكون من السهل على رئيس العمل إجراء زيارات ميدانية روتينية للاطمئنان على حالة المبانى، والتأكد من مراعاة تطبيق المعايير، بدلاً من ترك هذا الأمر للموظفين الموجودين بالموقع.

وإذا تركنا هذا الأمر للموظفين، فكم يكون عدد الموظفين الذين يلاحظون التفاصيل الصغيرة التى ينبغى أن تكون موضع الاهتمام. هل يلاحظ الكثير وجود كومة من النفايات يحركها الهواء خارج المدخل والتى ينبغى رفعها؟ أو هل هناك من يلاحظ إظلام المكتبة بسبب الإعلانات الملصوقة على زجاج الأبواب، وهي التى كان ينبغى وضعها على لوحة الإعلانات؟ أو هل هناك من يتأمل تنظيم لوحة الإعلانات؟ هل تعلق الملصقات مثل الخرق البالية، ممزقة ومثبتة من ركن واحد فقط ومبعثرة داخل إطار لوحة الإعلانات؟ أم أن الملصقات مرتبة بعناية ومثبتة من الأركان الأربعة. هل هذه الملصقات مازالت سارية أم أصبحت قديمة؟ هل مكتب الاستعلامات مرتب ومهندم؟ هل وضعت بطاقات التاريخ المثبتة فى جيب الكتاب مستقيمة وهل ختمت بدقة؟ هل يوجد أتربة متراكمة فى حوامل الإضاءة؟ هل النوافذ الزجاجية نظيفة ولامعة وما حالة المخازن؟

هل وضعت الكتب على رفوف القاعات موازية للحواف أم أنها دفعت إلى داخل الرفوف دون نظام؟ هل ترتيب الكتب على الرفوف يبدو معقولا أم أنها وضعت مزدحمة ومحشورة، أى هل يوجد فراغ للجمهور؛ لكى يحرك المجلدات بسهولة؟ هل صفحات الكتب وأركان الأغلفة نظيفة أم متربة؟ ورقم التصنيف على كعب الكتاب هل يمكن رؤيته بوضوح أم أنه متآكل؟ متى كانت آخر مرة نظفت فيها المكتبة المتنقلة؟ هل تمسح أرضية السيارة يوميًا، ومتى كانت آخر مرة غسلت فيها؟

ويمكن اعتبار كل هذه الأشياء صغيرة فى حد ذاتها، ولكنها مجتمعة سوف تضيف الكثير؛ فهى أشياء لاتتطلب خبرة متخصصة لعملها بطريقة صحيحة. ولكنها للأسف غالبًا ما يهملها العاملون المتخصصون؛ خاصة عندما يزداد ضغط العمل حتى يزيد عن إمكانيات العاملين. وعندما يخف ضغط العمل ويتوافر الوقت الكافى لعمل هذه الأشياء، يكون قد تولد لدى العاملين اتجاه لنسيان النظافة والأناقة والترتيب فى تقديم خدمات المكتبة. وبمرور الوقت تصبح هذه

صورة المكتبة المطبوعة فى أذهان الجمهور، والتى اعتاد أن يرى المكتبة عليها[٥].

إن المكتبة التى تحصل على الصيانة المستمرة، تمثل هى نفسها عامل جذب جيد للمستفيدين. ويمكن للمكتبى أن يحظى فيها بأداء أكثر تأثيرًا وإشراقا. وهذا الأداء نفسه لايمكنه أن يعوض الانطباع السيء الذى نشأ فى مكتبة أخرى، تكون مغبرة وفى حالة من الفوضى. وعندما يكون المبنى نظيفًا ولامعًا، وتكون محتوياته فى حالة جيدة ومرتبة، عندئذ يمكن للمكتبى النشيط أن يقدم عرضًا إضافيا معقولاً للحصول على مزايا إضافية من التنوع والاهتمام داخل المبنى.

إن إعداد العرض يعتبر حرفية تسويق مرغوبة فى التجارة والبيع، ويمكن أن يتنوع فى الحجم من مجرد لوحة صغيرة للإعلان عن «عرض خاص»، إلى معارض شاملة بما فيها الإضاءة الخاصة والديكورات. وفي عروض التجارة والبيع تستخدم البضائع المكدسة لإغراء الجمهور بالشراء. أما فى حالة المكتبات فسوف يكون الهدف جذب انتباه المستفيدين للمجموعات الموجودة بالمخازن، والتى يمكن أن تكون مهملة وغير ظاهرة. ويمكن أن تمثل هذه المجموعات كتبًا فى موضوعات ذات علاقة وثيقة، ولكنها وضعت متفرقة بالمخازن إما بسبب خطة التصنيف، أو بسبب الشكل المادى مثل المطويات والملفوفات. وسوف تمثل مثل هذه الخدمات خروجًا على النمط المألوف الذى تعوده المستفيدون ونحن بذلك نشجع الاهتمام المستمر بالمكتبة، . بل ونحفز أيضًا المستفيدين على القيام بالاستخدام الكامل لمصادرنا المتاحة خلال نظام المكتبة. وأحيانًا ما تقوم هيئات أخرى بتنظيم لعروض ليس لها علاقة مباشرة بالخدمة المكتبية، ولكن معارضهم تقدم معلومات هامة عن مجالات اهتمام للمجتمع. ويحدث أحياناً فى بعض الدول التى توجد فيها علاقة وثيقة بين المكتبات العامة والمتاحف، أن تقيم هذه المتاحف معارض دائمة بالمكتبات،

حيث يقوم العاملون بالمتاحف بالصيانة الدورية لهذه المعارض. وهذه المعارض تمثل بؤرة اهتمام بالمكتبة نفسها، كما أنها تخدم كوسيلة جذب للجمهور عن طريق تقديم معلومات عن أشياء تهم الجمهور الواسع، الذى يهتم بالمجموعة المتحفية. وكثيرًا ما تقام المعارض من جانب هيئات خارجية تقوم بالربط بين ما تقدمه، والكتب والمجموعات الأخرى أو الخدمات المتاحة بالمكتبة.

كما أن هناك جانبًا آخر مهمًا فى صيانة المكتبة، وهو التأكد من أن الخدمات تدار بسلاسة وكفاءة؛ حيث إن اتباع مدخل جديد للأمور الروتينية، وتوزيع العاملين وتدفق وانسياب الجمهور خلال المبنى، يمكن أن يرفع كفاءة العمليات المكتبية ويحسن علاقة المكتبة بالجمهور. وعلى الرغم من أن المكتبى تكون لديه الخبرة الواسعة فى تزويد المواد المكتبية وإعدادها، إلا أن قربه الشديد من الخدمة المكتبية وتعوده عليها، يمكن أن يقلل من قدرته على تحديد الطرق والأساليب اللازمة لتحسين الأداء.

انسياب حركة الجمهور

وعندما يحضر المستفيد إلى المكتبة لأغراض متنوعة، فمن الممكن أن يستخدم أكثر من قسم فى المرة الواحدة. وسوف يكون انطباعه عن المكتبة جيدًا، إذا استطاع أن يدخل إلى المكتبة بسرعة، ويحصل على ما يمكن أن تقدمه المكتبة له بسهولة، ويخرج مرة أخرى بالسرعة التى يريدها عندما يريد أن يغادر المكتبة.

وكلنا نعرف مدى الضيق الذى ينتاب الشخص عند وقوفه فى طابور دفع الحساب فى السوبر ماركت، لوقت يزيد فى بعض الأحيان عن الوقت الذى أمضاه فى اختيار مشترياته من على الرفوف، أو عندما ينتظر الشخص وقتًا طويلاً فى طابور البنك، وذلك عندما ينشغل عدد كبير من الموظفين بعمليات أخرى تجرى فى الخلف. سوف ينتاب الشخص هذا الإحساس نفسه

وبالقدر نفسه، عندما يحدث تأخير فى مكتب الإعارة أو مكتب الاستعلامات. وكثيرًا ما يتسبب نقص الميزانية فى الازدحام؛ حيث إن هذا النقص لا يمكن المكتبة من توسيع تسهيلاتها حتى تتوازى مع الزيادة فى الطلب عليها. وفى حالات أخرى يحدث الزحام بسبب عدم استخدام المكتبة لإمكاناتها بالطاقة القصوى.

وعلى الرغم من أن ساعات الذروة فى طلب خدمات المكتبة، سوف تختلف من مكتبة لأخرى ومن مجتمع لآخر، إلا أن هذا الاختلاف يجعل كل مكتبة هي الأقدر فى تعرف ظروفها والتنبؤ بأى تغيير يمكن أن يطرأ على ذلك. ومن الممكن للمكتبة تنظيم ساعات عمل إضافية لموظفيها عند الضرورة، كما ينبغى على كل مكتبة أن تصمم جدولاً زمنيًا، حتى يمكنها توفير عدد كبير من الموظفين قدر المستطاع فى أوقات الذروة.

وعادة ما تكون منطقة الكاونتر هى المنطقة الأكثر ازدحاماً. ولذلك فإن هذا الموقع داخل المكتبة حساس جدا؛ حيث إنه يحتاج أن يكون نقطة مراقبة، وفى الوقت نفسه ألا يكون مثل عنق الزجاجة. وكذلك ينبغى أن يكون قريبًا من المدخل الرئيسى، وفى الوقت نفسه ينبغى أن يكون بعيدًا بدرجة كافية؛ حتى لا يعوق الوصول إلى الأقسام فى حالة وجود صفوف من المستفيدين أمامه. وكذلك مكاتب الإعارة وإرجاع الكتب؛ فهى تحتاج أن تكون مرتبة؛ بحيث لا يتقاطع تدفق المستعيرين إلى داخل المكتبة وخارجها. وإذا كانت المكتبة مزدحمة بدرجة كبيرة، ينبغى عمل كاونتر للإعارة وآخر للإرجاع. ومن الضرورى عند تصميم الكاونتر أن نراعى ارتفاعه، وكفاية الأدراج والرفوف والصناديق والمواد الأخرى اللازمة لهذا الغرض. وهناك وضع مشابه فى مكتب الاستعلامات؛ حيث ينبغى أن يكون فى موقع يمكن رؤيته بسهولة لكل المستفيدين، الذين يدخلون إلى المكتبة، وفى الوقت نفسه ينبغى أن يكون قريبًا من الفهرس والمخازن، ويكون أيضًا بعيدًا عن التدفق الرئيسى للجمهور خلال المبنى(٦).

وهناك جانب آخر ينبغى على المكتبة أن تضعه فى اعتبارها عند التخطيط للواجبات الملقاة على عاتق كل من يعمل فى منطقة تواجد الجمهور؛ فمن الممكن أن يقع تزاحم كبير فى منطقة الكاونتر بسبب كثرة الأمور التى تقع ضمن اختصاصاته، مثل تسجيل المستعيرين الجدد، وقبول الحجز وغير ذلك. ومن الممكن للمكتبة أن تنقل بعض هذه الإجراءات إلى مكتب مستقل؛ كذلك فإن وضع سويتش التليفون فى منطقة الكاونتر يمكن أن يكون مربكًا فى فترات الزحام، ولذلك فمن المفضل أن ينتقل أيضًا إلى مكان آخر.

وسوف يقدم إدخال الميكنة إلى المكتبة فرصة جيدة لتحسين صورتها لدى الجمهور، عن طريق تطوير وتحسين الخدمة المكتبية. والحقيقة أن الانخفاض المستمر فى تكاليف التجهيزات الإلكترونية، قد جعل فى مقدور معظم المكتبات استخدام هذه التكنولوجيات، ومن ثم الوصول إلى معايير أفضل فى تقديم الخدمات.

كما أن ترتيب المقتنيات على الرفوف سوف يكون له أيضًا بعض الأثر على انسياب المستفيدين داخل المكتبة. ترتب معظم المكتبات الكبيرة مقتنياتها بعمق الموضوع، وتضع الأدلة والكتب السنوية ومواد الخدمة السريعة الأخرى فى مواقع سهلة الوصول إليها قرب المدخل. وتضع المواد المتخصصة والأقل استخداما بصفة عامة فى الأجزاء الأبعد من المكتبة. ومما لاشك فيه أن أقسام القصص والتراجم والرحلات هى التى سوف تحظى بالاستخدام المكثف خلال قسم الإعارة. ولذلك فسوف يحدث ازدحام شديد دون شك، إذا وضعت هذه الأقسام الثلاثة فى موقع متقارب. ومن الممكن أن نقلل من التزاحم الشديد فى قسم واسع كبير مثل القصص، بأن نرتب الرفوف ترتيبًا طوليًا حتى يستوعب أعدادًا أكبر من الجمهور، لاستخدامه فى وقت واحد.

ومن الضرورى أيضًا توفير مسافات كافية بين الرفوف حتى تسمح بانسياب الجمهور بسهولة، وإذا كانت مساحة المكتبة صغيرة للوفاء بهذه التطلبات، فسوف

تكون الأفضلية لإعطاد مساحات كافية لتحرك المستعيرين، على أن نعوض المساحات المخصصة للرفوف، عن طريق وضع بعض المواد قليلة الاستخدام فى رفوف مخزنية(٧).

وعادة ما توظف المكتبات العامة الكبرى عددًا كافيًا من العاملين؛ حتى تستطيع أن تغطى أى مواقع شاغرة بسبب الإجازات المرضية أو غيرها مما يتغيب فيها بعض العاملين لظروف طارئة. أما فى المكتبات الصغيرة ذات الأمين الواحد أو المكتبات الريفية أو الموجودة بالمناطق المنعزلة، والتى يعمل بها شخص واحد أيضًا، فسوف تواجه مشكلة عندما يحدث شيء عارض لهذا الأمين الواحد فجأة، وهذا يعنى أن المكتبة يمكن أن تغلق أبوابها. فى مثل هذه الحالات ينبغى على أمين المكتبة إعلام الإدارة بتغيبه عن العمل، فى وقت يسمح لهذه الإدارة بإحلال شخص بديل للخدمة.

ومن الضرورى المحافظة على إتاحة الخدمة المكتبية فى كل الأوقات، خاصة إذا أرادت المكتبة أن تحتفظ بعلاقة قوية مع جمهور المستفيدين. كما ينبغى على الإدارة الجيدة بنظام المكتبة العامة، إعداد خطط احتياطية للطوارئ لتحويل أحد الأمناء إلى المكتبة التى يتغيب عنها الأمين الواحد فور إعلام الإدارة بذلك، لكل المكتبات التى يمكن أن تتأثر بهذ الشكل.

الخدمة المكتبية المتنقلة

كما أن المحافظة على الوقت ومعالجة الأعطال فى الخدمة المكتبية المتنقلة سوف يتطلب اعتبارات خاصة؛ لأن الطبيعة الخاصة بالخدمة المكتبية المتنقلة تضطر المستفيدين إلى الانتظار فى منطقة مفتوحة، تحت وطأة كل الظروف المناخية. وإذا كنت قد جربت مرة أن تنتظر أتوبيسًا لم يصل أبدًا ، فسوف تقدر مقدار الغضب لدى المستفيدين، إذا كان من عادة المكتبة المتنقلة أن تتأخر، أو أن تتغيب عن الحضور دون تحذير سابق، أو حتى دون إحلال سيارة أخرى محلها.

وتعتمد القدرة فى الحفاظ على انتظام الخدمة المكتبية المتنقلة، والحفاظ على المواعد فيها على ثلاثة عوامل. تعتبر الصيانة المستمرة للسيارة هى العامل الأول؛ لأن الأعطال المتكررة للسيارة سوف تؤدى إلى فشل الخدمة تماما. أما العامل الثانى فهو الجدول الزمنى الموضوع لخط سير السيارة؛ حيث ينبغى لهذا الجدول أن يسمح للسيارة بوقت كافٍ للسير، ووقت كافٍ للتوقف وأداء الخدمة، مع الأخذ فى الاعتبار الظروف المناخية المختلفة، التى يمكن أن تؤثر على سرعة القيادة وفترات ازدحام الطرق خلال خط السير. والعامل الأخير هو اتجاه العاملين ومدى توفر الدافع لديهم لأداء الخدمة، وهو الذى يولد لديهم الحماس والفخر، ورغبتهم الصادقة، فى التأكد من أن سياراتهم تلتزم بالجداول المطبوعة.

ومن الضرورى أن نتنبه إلى أن الأعطال المفاجئة لسيارة الخدمة المتنقلة لا يمكن تجنبها حتى مع تقديم أفضل صيانة للسيارات؛ ولذلك فمن الضرورى أن يتوافر لدى العاملين بهذه الخدمة أرقام تليفونات أشخاص معينين فى كل مجتمع يمكن الاتصال بهم لإعلام المستعيرين عند الضرورة، سواء بتأخر السيارة عن موعدها المحدد، أو بعدم حضورها فى زيارة ما. كما ينبغى لهم أيضًا أن يقوموا بالتنسيق مع الإذاعات المحلية؛ لإذاعة معلومات عن أعطال السيارة وتأخر الخدمة. وإذا كان إصلاح السيارة سوف يستغرق يوما أو يومين، فينبغى للعاملين أن يرسلوا ملصقا يمكن وضعه فى المحلات التجارية ومكاتب البريد والأماكن الاستراتيجية الأخرى، لإعلام المستعيرين بأسباب غياب سيارة الكتب وفترة انقطاعها. أما إذا كان الإصلاح سوف يستغرق فترة أطول من ذلك، فينبغى لإدارة الخدمة المكتبية المتنقلة، أن يتوافر لديها سيارة على الأقل، يمكن استخدامها بصفة احتياطية للحفاظ على استمرار الخدمة.

وسوف يعتمد نجاح المكتبة العامة فى صيانة خدماتها - إلى حد كبير - على كفاءتها فى إثارة اهتمام الجمهور بإتاحة هذه الخدمة؛ فمن الضرورى وضع إشارات واضحة وجيدة خارج كل مكتبة، كما أن إعداد نشرات صغيرة

وعلامات الكتب تعتبر أساليب مؤثرة فى تذكير المستفيدين بساعات فتح المكتبة. أما بالنسبة للخدمة المكتبية المتنقلة، فمن الضرورى إعداد جداول، توضح أماكن التوقف، ومدى التوقف، وجدولاً زمنياً بأيام الزيارات.

وبالتدريج سوف تتكون لدى الجمهور عادات واتجاهات لاستخدام المكتبة المتنقلة فى فترات منتظمة، وفى الوقت نفسه من اليوم. ومن الضرورى الإعلان عن أى تغيير فى ساعات عمل الخدمة المكتبية فى وسائل الإعلان الخاصة بما فيها الملصقات، والصحف المحلية. ومن الضرورى أيضًا أن يتم إعلام المستفيدين بهذه التغيرات قبل سريانها بوقت كاف، على الأقل بفترة تساوى مدة إعارة الكتب، بل يفضل أن تكون أكبر(٨).

٥- الأثاثات والتجهيزات:

من الأمور التى ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالمبنى، الأثاثات والتجهيزات التى لايمكن للعمل المكتبى أن يمارس دونها. ولم تكن الأثاثات والتجهيزات تحظى بالاهتمام الكافى فيما مضى، حيث كان يعتقد أن المكتبة يمكن أن تؤدى دورها، إذا ما توافرت فيها المجموعات الكافية بصرف النظر عن تجهيز المبنى، وبصرف النظر عن كفاية وكفاءة هذه التجهيزات.

أما فى العصر الحديث فقد زاد الاهتمام بشكل واضح بالأثاثات والتجهيزات، ومدى أهميتها فى أداء المكتبة لدورها فى المجتمع، وفى حصول المستفيدين على الخدمات الجيدة. وقد أصبحنا اليوم نرى الكثير من المواصفات والمعايير، التى تنتجها الهيئات المختصة، والتى ينبغى مراعاتها عند تأثيث مبنى المكتبة وتجهيزه.

أثاث العاملين

من الضرورى لأى مكتبة أن توفر للعاملين بها أثاثًا؛ من أجل إجراء نوعين من الوظائف، إجراءات الإعارة والإرجاع للمواد المكتبية، والإرشاد ومساعدة

القراء. تفضل بعض المكتبات أن تكون إعارة وإرجاع المواد مركزية، وأن يتم إجراؤها فى مكان خارج مبنى المكتبة نفسها. ولكن على أية حال، فإن معظم المكتبات تفضل أن يتم هذا العمل فى داخلها، ولهذا فسوف يحتاج ذلك لمساحة كافية ليتم بها العمل ولوضع التجهيزات اللازمة. وسوف تتضمن هذه التجهيزات بعض الأدراج لوضع تسجيلات المواد المعارة، ومواد الكتابة اللازمة والطوابع اللاصقة، ومساحة كافية من أجل الكتب التى تتم معالجتها أو إرجاعها، ومساحة كافية من أجل إنجاز كل العمليات الكتابية. ومن المرغوب فيه أيضًا توفير بعض الأدراج والطاولات لوضع المواد عليها، كما توجد حاجة أيضا لتوفير رفوف لوضع المواد المعادة؛ حتى يتم إرجاعها إلى مكانها الأصلى فى المكتبة.

ويمكن لمكتبة أطفال صغيرة أن تستخدم مكتبا صغيرا من أجل هذه المهمة، أما المكتبات العامة الكبيرة فسوف تحتاج إلى مكتب مصمم خصيصا لأغراض الإعارة، حتى يستطيع أن يتعامل مع العدد الكبير. ويعتبر مثل هذا المكتب نقطة مراقبة للدخول والخروج لكل من المستفيدين والمواد، ولهذا ينبغى أن يوضع قريبًا من الباب الذى سوف يستخدمه القراء.

ومن المفضل لأمين المكتبة أن يترك هذه الأعمال الروتينية لمجموعة العاملين معه، وأن يجعل نفسه حرًا من أجل الحديث مع القراء ومساعدتهم، وتقديم المشورة والتعامل مع المشكلات. ومن الضرورى توفير الأثاث اللازم لتأدية هذا العمل المرجعى الاستشارى، ومن الطبيعى أن يخصص مكتبا لهذا العمل، وأن يوضع بعيدا عن مدخل المكتبة على أن يمكن رؤيته بوضوح ووصول القراء إليه بسهولة أيضا، فإن ذلك سوف يخدم الغرض المخصص له. كما ينبغى أن يكون هذا المكتب قريبًا من المواد الببليوجرافية، والقوائم والمصادر الأخرى التى يحتاجها لأداء عمله. وسوف يحتاج لمساحة للأدراج لوضع الأدوات المكتبية من كل نوع، وقوائم بأسماء القراء، وأخذ الاستفسارات عن المواد وعمل ملاحظات عن الاحتياجات والمشكلات[٩].

مكاتب العمل

من الضرورى أن يكون لدى العاملين بالمكتبة مكاتب وأسطح للعمل، يمكن تعديل ارتفاعها عن الأرضية من ٢٢ إلى ٤٥ بوصة؛ حيث إن الارتفاع العادى يتراوح بين ٢٦ إلى ٢٨ بوصة. إن أسطح العمل المرتفعة تسمح للعاملين الذين يعانون من آلام الظهر، باستخدام لوحة المفاتيح أو مواد المكتبة وهم واقفون. ومن الضرورى كحد أدنى أن تتضمن منطقة العمل طاولة للوحة المفاتيح يمكن تعديلها؛ حتى يكون الموظف الجالس قادرًا على الحفاظ على زاوية ٩٠ درجة عند المرفق، وأن يتراوح ارتفاع معصم اليد عن الوضع الأفقى من ١٠ إلى ٢٠ درجة. كما أن العمق المثالى لمنطقة العمل هو ٦٠ بوصة، ولكن ينبغى ألا يقل عن ٣٠ بوصة؛ حتى تسمح بفتح الكتب أو استخدام الوثائق أو أى مواد إخرى. أما المساحة الخالية لحركة الأرجل، فينبغى ألا تقل عن ٢٤ بوصة للاتساع، و ١٦ بوصة للعمق.

المقـاعـد

ينبغى أن يكون المستفيد قادرًا على ضبط ارتفاع المقعد ومسند الظهر. ولهذا فمن الضرورى أن يكون مسند الظهر والمقعد من الممكن ضبطهم؛ حتى يستطيع المستفيد أن يحرك مسند الظهر للأمام والخلف وتغيير زاوية الظهر، وجعلها مائلة للخلف بدلاً من تعامدها مع القاعدة. ومن الضرورى جعل إجراء كل التعديلات سهلاً ومتاحًا للاستخدام، والمقاعد نفسها ينبغى أن تكون سهلة التحريك والانزلاق حتى تسمح للعاملين بأداء نطاق واسع من الأنشطة[١٠].

حجرات الأنشطة للأطفال

إن فرش المساحات أو الحجرات من أجل الأنشطة أيًا كان موقعها، سوف تعكس طبيعة الأنشطة التى سوف تمارس فيها. وبصفة عامة، يمكن أن توضع المقاعد بطريقة غير رسمية، مادام الأطفال الصغار سوف يكونون سعداء بذلك، خاصة إذا وضعت لهم بعض الحشايا (الشلت)، بدلاً من المقاعد ذات الظهر

المستقيم. كما ينبغى أن تتوفر المرونة فى العرض حسب عدد المشاهدين ونوع النشاط.

وإذا كنا نتوقع بعض الأنشطة من الأعمال الورقية، فينبغى أن نجعل الأسطح سهلة التنظيف حتى يمكن تنظيفها بالماء، مع ضرورة توفير مصدر مياه لغسل الأيدى سواء للأطفال أو العاملين. ومن المهم أيضًا توفير وسائل إظلام الغرفة؛ من أجل عرض الأفلام والشرائح. كما ينبغى توفير مساحة لاختزان المواد والأجهزة مثل أجهزة عرض الشرائح وغيرها.

تجهيزات المواد السمعية - البصرية

إن إتاحة المواد السمعية – البصرية فى المكتبة، سوف يجعل من الضرورى التزويد بالتجهيزات من أجل استخدامها، بالإضافة إلى مكان للطاولة أو الأسطح المثبتة لوضع الأجهزة عليها. بعض أنواع الأجهزة، مثل: مسجلات الكاسيت الصوتية، وأجهزة عرض الشرائح، يمكن أن تتاح لكى تعمل بالبطاريات؛ أما الأنواع الأخرى من الأجهزة فسوف تحتاج لمصدر تزويد بالكهرباء. ولهذا ينبغى أن يكون تخطيط المكتبة آخذًا فى اعتباره الإمداد بنقاط للطاقة الكهربائية على مسافات مناسبة. حتى وإن كان مثل هذه المواد لايتوقع وجودها بالمكتبة فى الوقت الحالى، فمن المرغوب فيه عمل هذه التوصيلات لاستخدام المستقبل عندما يكون استخدامها ضروريًا، وسوف يكون ذلك إجراءً اقتصاديًا أيضا. وينبغى أن نتنبه أيضًا إلى أن وضع نقاط الوصول إلى القوة الكهربائية سوف يحدد وضع الأجهزة بجوار الحائط، فإن ذلك سوف يؤثر على المساحة المطلوبة لوضع الرفوف(١١).

الإضـــاءة

تلعب الإضاءة دورًا بارزًا، ليس فقط فى تصميم المكتبة، ولكن أيضًا فى أدائها لوظائفها. وغالبًا ما يتأثر اختيار تصميم الإضاءة بالطريقة التى يستخدم بها الأفراد المكتبة وشعورهم نحو المبنى. إن الإضاءة لاتسهل فقط من استعمال

المبنى، ولكنها أيضاً تؤثر على الإقبال على المكتبة، وتعطى الأفراد إحساسًا مريحًا تجاه المكتبة.

وقديما كان هناك اتجاه استمر لعدة عقود بأن هناك بعض عناصر مبانى المكتبات أكثر أهمية من الإضاءة، حتى أننا نلاحظ أن معايير إضاءة المكتبة ونظرياتها لم تكن قد استقرت. وقد تدرجت المكتبات من الإضاءة المعلقة أو المتدلية إلى أنظمة أكثر تعقيدًا وذات قوة إضاءة عظيمة؛ فقد حلت أنابيب الفلورسنت محل اللمبات العادية على نطاق واسع. كما تطورت الأسقف المضيئة التى تقدم توزيعًا عامًا للضوء، بشكل كبير فى الستينيات.

وقد تأثرت مبانى المكتبات الآن، مثل المبانى الأخرى، بالموضة الحديثة فى الإضاءة. وهى التى تتضمن الأنماط السابقة، بالإضافة إلى إضاءة عالية ذات استهلاك أقل للكهرباء، مثل تلك التى تستخدم عناصر مختلفة مثل الصوديوم والزئبق. وهذه الأنواع من الإضاءة تتطلب أسقفًا عالية بسبب طبيعتها فى تشتيت الضوء، وهذا ما ينعكس بالضرورة على تصميم أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء. وتتجه كثير من تجهيزات المكتبات - فى الوقت الحاضر - إلى استخدام المصابيح الكهربية، والفلورسنت، والأنظمة الحديثة ذات الطاقة العالية معًا، على أن يخدم كل نمط غرضًا معينًا.

وقد خفضت مستويات الإضاءة إلى النصف فى السنوات القليلة الماضية من جانب «جمعية مهندسى الإضاءة لأمريكا الشمالية: The Illuminating Engineering Society of North America» وعلى سبيل المثال، فإن قاعات القراءة التى كانت تتطلب ١٠٠ شمعة، أصبحت الآن تتطلب ٥٠ شمعة أو حتى أقل فى بعض الحالات. وقد أجرى التخفيض نفسه على قاعات العمل أو المكاتب. وأهم التطورات التى أثرت فى الإضاءة، هو تقديم الإضاءة العامة أو الشاملة فى الوقت نفسه.

أما الموضوع الذى أثار جدلاً أكبر، فهو محاولة تطويع مهمة الإضاءة لمخازن

الكتب. وأهم الأسباب التى طرحها المكتبيون فى الماضى لزيادة مستويات الإضاءة، هو تجنب الإضاء غير المتساوية فى مخازن الكتب خاصة على الرفوف السفلى. وقد قدم المعماريون، والمصممون الداخليون، ومهندسو الإضاءة حلولاً متنوعة لمشكلة إضاءة المخازن. وقد أثبتت النتائج أن هذه الحلول جيدة، فيما عدا ثلاث عيوب كبيرة، وهى:

١- عادة ما تتطلب مهمة إضاءة المخازن، نوعًا من الإنشاءات التى تثبت بأعلى كل مجموعة رفوف، وهذا يقلل من المرونة المطلوبة فى إعادة توزيع الرفوف و/أو إعادة توزيع مساحات الممرات بين الرفوف.

٢- توضع أسلاك الكهرباء لكل مجموعة رفوف داخل أنابيب خلال الأرضيات أو الأسقف، وبهذا تكون المرونة فى إعادة ترتيب الرفوف غير ممكنة ومكلفة.

٣- التوصيلات المستخدمة فى تثبيت إضاءة الرفوف لكل مجموعة رفوف، إما أن تكون قبيحة النظر، أو أن توضع فى تصميم خاص بها، وهو الذى يشغل حيزاً كبيراً[١٣].

ومن الواضح أن النوافذ قد حظيت بالاهتمام الكبير فى مبانى المكتبات فى الآونة الأخيرة، ولم يعد دورها قاصراً على توفير الرؤية من الداخل والخارج، ولكن أصبح لها دور أساسى فى زيادة الإضاءة. أما الاتجاه الذى ظل سائداً لسنوات عديدة، وهو الاحتفاظ بالجدران من أجل إسناد الرفوف اليها وإلغاء النوافذ، باستثناء تلك الموضوعة أعلى مستوى الرفوف، هذا الاتجاه قد بدأ فى الانحسار تدريجيا. وأصبحت مبانى الكثير من المكتبات تضم مساحات كبيرة من الزجاج، التى استخدمت تنوعات من صقل الزجاج، الذى قلل من الضوء المبهر والضوضاء. وبالتدريج ظهرت النوافذ فى مبانى المكتبات العامة هذه الأيام، بسبب قدرتها على تقديم الضوء إلى المساحات الداخلية دون التدخل فى الوظائف الداخلية. وربما يكون الاتجاه نحو استخدام أكبر للمناور، من أكثر الموضات وضوحًا فى التصميمات الحالية[١٤].

ربما يكون الاتجاه نحو ميكنة عمليات المكتبة وخدماتها ومصادرها، من أكثر الاتجاهات وضوحًا فى المكتبات العامة. وبصرف النظر عن حجم المكتبة أو كونها مكتبة رئيسية أو فرعية، فسوف يكون عليها أن تقتنى كمبيوتر من نوع ما. كما يتزايد اشتراك المكتبات العامة فى النظم المحسبة سواء للفهرسة أو للإعارة أو العمليات الروتينية الأخرى.

وقد تطلبت التجهيزات اللازمة لمثل هذه العمليات المحسبة، متطلبات جديدة فى الحيز والمناخ، وكذلك فى مغذى الطاقة الكهربائية وخطوط التليفون. إن منفذ الكمبيوتر يتطلب طاقة كهربائية، كما ينبغى حماية الشاشة من الضوء المباشر. كما تتطلب كثير من المنافذ أن يخصص لها خط تليفون أيضًا. معظم المنافذ تكون مفيدة أكثر إذا كانت مزودة بطابعة، وهى التى تتطلب بالضرورة توفير مساحة أكبر.

إن إحلال المنافذ كبديل للفهرس البطاقى لاستخدام الجمهور، كان له أثر كبير على المكان وتخطيط المكان. وبالنسبة للمكتبات التى ينبغى عليها الحفاظ على الفهرس البطاقى؛ حتى يكتمل تحويله إلى الشكل الآلى، سوف يكون عليها أن توفر مساحة إضافية لتجهيزات المنافذ إلى أن تأخذ مكان الفهرس البطاقى. بالإضافة إلى ذلك، فإن النظم التى توفر الإتاحة المباشرة للجمهور، سوف تتطلب وضع المنافذ حيث تكون مفيدة للجمهور والعاملين. وسوف يكون هذا الاتجاه أكثر وضوحا فى السنوات القادمة، حيث ستكون النظم المباشرة هى القاعدة وليس الاستثناء.

إن استخدام مراصد المعلومات للمراجع والتكشيف الآلى فى البحث الببليوجرافى، قد تسببت فى الحاجة إلى مساحة أكبر من تلك المخصصة لخدمات المراجع والكشافات. ويعتبر البحث فى مرصد المعلومات فى بعض المكتبات ممارسة خاصة إلى حد ما، ولذلك فهى تتطلب مساحة منفصلة ومغلقة

سواء أكانت فى منطقة المراجع أم فى منطقة عمل العاملين. وسواء كان السماح للجمهور بالاتصال مباشرة بمرصد المعلومات، أو من خلال المكتبى.

كما تستخدم أيضًا المكتبات العامة بعض الحاسبات الشخصية المنفصلة لاستخدام الجمهور. وقد وضح مؤخرًا أن هذا الاتجاه أصبح خدمة شائعة تتطلب اقتناء عددًا أكبر من الحاسبات الشخصية. ويمكن لهذه الحاسبات الشخصية أن تعمل ببرامج تقدمها المكتبة أو يقدمها المستفيد. وحتى تكون هذه الحاسبات الشخصية فعالة، ينبغى أن توصل بطابعات. ويتطلب التخطيط لتركيب هذه الحاسبات الشخصية، الاهتمام بالإضاءة والمغذيات الكهربائية والصوتية.

أما بالنسبة لوحدة المعالجة الرئيسية بالمكتبة. فينبغى توفير مساحة مناسبة له وللعاملين المسئولين عن صيانتها. ويعتبر توفير مثل هذه المساحات جديدًا على المكتبات العامة، ويتطلب تطويرًا في نظم التحكم فى درجات الحرارة والرطوبة بالقدر نفسه. أما المكتبات التى تتشارك فى جهاز الحاسب الرئيسى مع مؤسسات أو هيئات أخرى، فسوف تكون سعيدة عندما يوضع هذا الجهاز فى مبنى المكتبة؛ لأن ذلك سوف يسمح لها بالتحكم والمراقبة الكاملة(١٥).

التليفـــون

إن التطوير والتحديث المستمر فى تكنولوجيا الاتصالات، قد أحدث طلبًا متزايدًا على خطوط التليفون فى المكتبات العامة، كما ساهم أيضاً استخدام الكمبيوتر والفاكس فى هذه الاتجاه نحو زيادة خطوط التليفون، بالقدر نفسه الذى ساهم فيه استخدام التليفون فى الخدمات التقليدية. وقد أصبح من المألوف الآن رؤية تليفونات متعددة فى المكتبة، بعد أن كان تليفون واحد يخدم المكتبة كلها. ومن المعروف بشكل عام فى تخطيط مبانى المكتبات، أنه من الأوفر للمستقبل تجهيز خدمة التليفون فى مواقع متعددة، أفضل من تحمل نفقات هذه التجهيزات فيما بعد.

الحماية من الحريق

إن الحماية من الحريق من خلال استخدام نظم رشاشات الرذاذ، ما زالت تخيف كثيراً من المكتبيين غير المقتنعين بالتحسينات، التى أدخلت على نظام الرشاشات لتفادى الشكوى من الإنذارات الخاطئة. ومع ذلك فقد استخدمت هذه النظم فى مبانى كثير من المكتبات بسبب متطلبات قانون حماية المبانى. وكان ذلك نتيجة لتزايد الاهتمام من جانب رجال إطفاء الحريق والموظفين المسئولين عن المبانى تجاه تهديد الحريق للمكتبات.

فى معظم الحالات، تكون هذه المتطلبات إجبارية ولا جدوى من مناقشتها. والأفضل من ذلك أن نفهم تنوع النظم المتاحة وتعرف مميزاتها الفردية، حتى يمكن اختيار النظام الذى يوفر أكبر قدر من الحماية، وأقل قدر من المخاطر للمجموعات. ولحسن الحظ، فإن نظام رشاشات الرذاذ يتطور ويتحسن باستمرار، ويقدم الكثير من احتياطات الأمان التى لم تكن موجودة من قبل فى النظم القديمة. والأمل الذى يتطلع إليه المكتبيون أن تحل المواد الرغوية أو بعض الغازات الأخرى محل المياه فى إطفاء الحريق. إن النظم الرغوية بصفة خاصة، أفضل ما يستخدم فى المساحات الصغيرة المعزولة، مثل: حجرات الكمبيوتر، ومناطق تخزين الكتب النادرة[١٦].

المصادر

(1) Stoakley, Roger, Presenting the Library Service.- London: Clive Bingley, 1982.- p. 41.

(2) Ibid. p. 45.

(3) Bell, C.R. Men at work.- London: Allen and Unwin, 1974.- p. 25.

(4) Tyckoson, David A. "Of the people, for the people: Public Library serve democracy". American Libraries.- Vol. 31, Issue 4 (Apr. 2000).- p. 40.

(5) Stoakley, Roger. Op. Cit. p. 50.

(6) White, Herbert S.A. "Authority, respencibility, and delegation in public Libraries". Library Journal.- Vol. 124, Issue 15 (Sept. 15, 1999).- p. 59.

(7) Jolliffe, H. Public Library extention activities.- 2nd ed.- London: Library Association, 1968.- Chapter 4.

(8) Milward, G.E. Organization and methods.- 2nd ed.- London: Macmillan, 1967.- Chapter 8.

(9) Ray, Colin. Library service to school and children.- Paris: Unesco, 1979.- p. 40.

(10) Lushington, Nolan. The design and evaluation of public library building.- Hamden, Connecticut: Library professional publication, 1991.-p. 58.

(11) Colin, Ray. Op. Cit. p. 41.

(12) IES Lighting handbook 1981.- New York : Illuminating Engineering Society of North America, 1981.

(13) Holt, Raymond M. "Trends in public library buildings".- Library Trends.- Vol. 36, No. 2 (Fall 1987).- p. 277.

(14) Ibid.

(15) Ibid. p. 278-280.

(16) Holt, Raymond M. "Buildings".- In: ALA Yearbook: 1985/edited by Robert Wedgeworth.- Chicago: ALA, 1985.- p. 79-80.

الفصل الثالث

تنظيم المكتبات العامة وإدارتها

يعتبر تنظيم المكتبات العامة وإدارتها من العناصر الأساسية بالنسبة لها؛ إذ إن المناخ التنظيمى يعتبر عاملاً مهماً ومؤثراً فى سلوك العاملين. ويتضمن هذا المناخ السياسات والإجراءات، فضلاً عن الطريقة التى يتفاعل بها الموظفون. ويجب على القيادة الإدارية الفعالة أن تقدم المعلومات المفتوحة، والبنيان الإدارى، والدعم العاطفى، هذا بالإضافة إلى إتاحة الفرص للموظفين أو العاملين للمشاركة فى اتخاذ القرار والاهتمام بالتجديد والابتكار[١].

١- التنظيم الإدارى:

أيًا كان عدد العاملين وإمكاناتهم وقدراتهم، فإنه لابد من اتباع طريقة معينة لتنظيم العمل. وربما لايتطلب الأمر الحديث بتفصيل عن هيئة من العاملين تتكون من أربعة أفراد أو أقل، واضعين فى الأعتبار قلة عدد البدائل المحتملة لتوزيعهم، والوظائف المختلفة التى يمكن أن ينهضوا بها[٢].

ويختلف التنظيم الإدارى للمكتبة العامة تبعًا لحجمها وطبيعة مجموعتها وتوزيع وحداتها. وعادة ما يعتمد التنظيم على خريطة، وهى بمثابة تمثيل بيانى للعلاقات والارتباطات الرسمية داخل المكتبة، يصف خطوط انسياب السلطة والمسؤولين وشروط المراقبة، التى توضع من أجل التنسيق، وحدود سلطات الموظفين فى إطار الوظائف الإدارية والوظائف الرئيسية[٣].

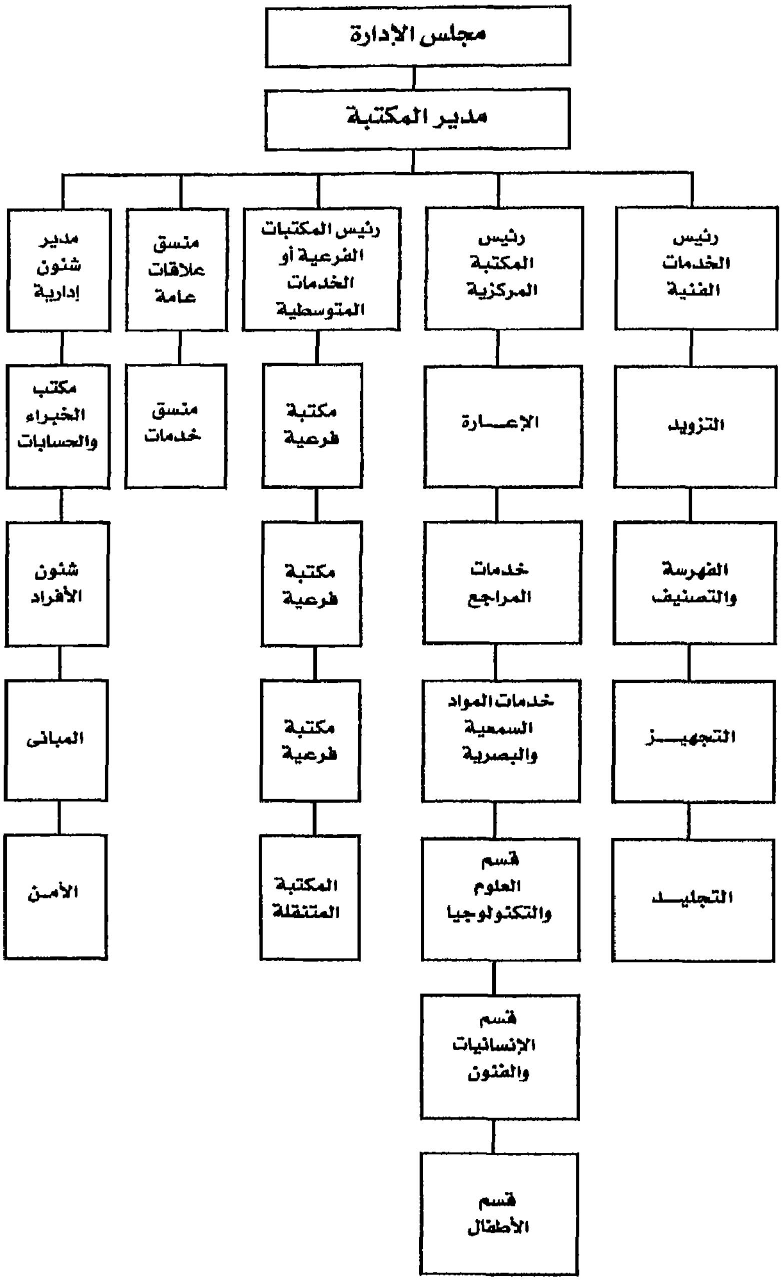
إن التنظيم الإدارى الغالب فى المكتبات العامة هو التنظيم الهرمى، ويأتى على قمة البناء الهرمى لجنة أو مجلس إدارة يقوم بدور استشارى أو بدور رسم

سياسة المكتبة، ويلى مجلس الإدارة مدير المكتبة، وهو المسئول عن تنفيذ السياسة وإدارة المكتبة يومًا بيوم، وإدارة الخدمات أو الأنشطة التى تتم بالمكتبة وهيئة العاملين معه والمجموعات والتجهيزات(٤).

ومن الممكن أن يكون هناك نائب للمدير، بالإضافة إلى سكرتارية. وعلى الرغم من تعدد طرق تنظيم البنيان الإدارى، سواء ،وفقا للوظيفة أو وفقًا للموضوع أو وفقًا لنوعيات أوعية المعلومات، أو وفقًا للمكان (المكتبة الرئيسية والمكتبات الفرعية)، إلا أن الطريقة الشائعة هى التنظيم حسب الوظيفة؛ أى: اختيار المواد والاقتناء، الفهرسة والتصنيف، وخدمات المراجع والمعلومات والإعارة وما إلى ذلك. وعادة ما يكون هناك رئيس لكل قسم. ومن الممكن أن ينقسم كل قسم إلى عدد من الوحدات حسب ظروف المكتبة (انظر شكل ٢/١ تنظيم ادارى لتشكيل مكتبى، وانظر أيضًا شكل ٢/٢ الهيكل التنظيمى لمكتبة مبارك العامة).

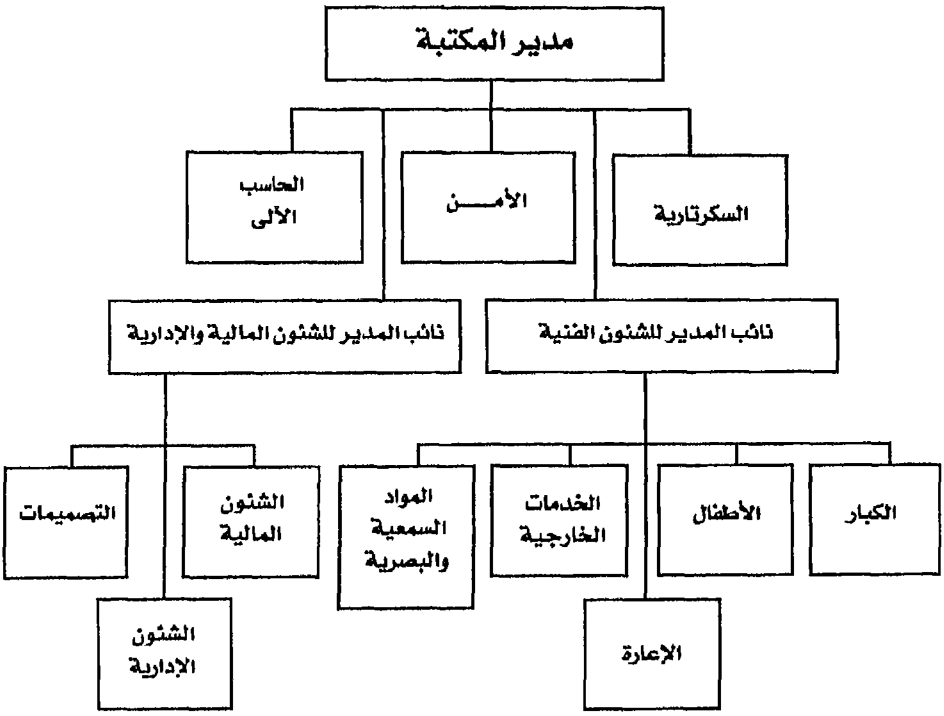
وكلما كانت المكتبة كبيرة استدعى الأمر إضافة أقسام أو وحدات أخرى. وقد تكون الأقسام المضافة هى أقسام موضوعية أو أقسام لفئات من المستفيدين، (مثل قسم لخدمات الأطفال) أو أقسام لفئات معينة من أوعية المعلومات (مثل قسم للمواد السمعية والبصرية) (انظر شكل ٢/١). وهكذا.. فمن الممكن اتباع أكثر من واحدة من الطرق فى البنيان التنظيمى نفسه، إلا أن التقسيم وفقًا للوظيفة مفيد بصفة عامة كما رأينا. ومن ناحية أخرى قد يتطلب الأمر إنشاء مكتبات فرعية، ومن ثم يتطلب الأمر إدراجها فى الهيكل التنظيمى.

وإذا كان الهيكل التنظيمى السابق ينطبق على المكتبات الكبيرة أو التشكيلات المكتبية.. فإن المكتبة العامة الصغيرة التى يعمل بها عدد قليل من الموظفين لا تحتاج - كما سبق أن ذكرنا - إلى مثل هذه التقسيمات؛



شكل (٢/١) : التنظيم الإدارى فى تشكيل مكتبى.

(معدل)



شكل (٢/١) : الهيكل التنظيمى لمكتبة مبارك العامة.

إذ يمكن أن يعمل بها أمين مكتبة ومساعد أو اثنين وموظف لأعمال السكرتارية وعامل.

٢- العاملون:

يعتبر العنصر البشرى من أهم العناصر اللازمة لتشغيل وإدارة المكتبة العامة، وإن نجاح المكتبة فى تحقيق أهدافها وتأدية وظائفها على الوجه السليم يتطلب عددًا كافيًا من الموظفين المؤهلين والقادرين على العمل.

ويرتبط تحديد الأعداد اللازمة للعمل فى المكتبة العامة بعوامل ثلاثة، هى:

- مجموع السكان فى بنية المكتبة.
- حجم الإقبال على استعمال موارد المكتبة.
- مدى اتساع الخدمة المكتبية التى تقدمها المكتبة.

ويعتبر العامل الأول أساسًا جيدًا، تميل معظم المكتبات إلى الاعتماد عليه، أما العاملان الآخران فهما يفرضان إجراء بعض التعديل بطبيعتها على أى معيار يبنى على أساس مجموع السكان فقط(٧).

وتشير معايير الاتحاد الدولى لجمعيات ومؤسسات المكتبات إلى توفير مكتبى واحد مؤهل لكل ٢٥٠٠ نسمة، كما تحدد نسبة الموظفين المؤهلين إلى غير المؤهلين بـ ٣٣٪ من مجموع أعداد الموظفين فى الوحدات الحضرية، و ٤٠٪ من مجموعة الموظفين فى الوحدات ذات المكتبات الفرعية ونقاط الخدمة الصغيرة. وترى المعايير نفسها تعيين موظف واحد مؤهل لكل ٣٠٠٠ نسمة فى مكتبات الدول النامية(٨).

ويبدو من الصعب تطبيق هذه المعايير فى مكتبات الدول النامية بصفة عامة، والتى تتميز فى بعضها بضخامة الكثافة السكانية وارتفاع نسبة الأمية وعدم وجود الأنشطة المناسبة التى تعمل على جذب الرواد إلى المكتبة؛

مما دعى د. ناهد بسيونى إلى اقتراح موظف واحد مؤهل لكل ١٠ آلاف نسمة، وأن يخصص مكتبى مؤهل لكل ٥ الآف نسمة بالنسبة للوحدات الإدارية الصغيرة[٩].

وتبين دراسة عن أوضاع العاملين فى المكتبات العامة فى مصر[١٠] أن عدد العاملين فى المكتبات العامة مجال تلك الدراسة، فى مصر ٥٥٢ عاملاً، منهم ١٤٦ موظفًا يحملون مؤهلاً عاليًا، منهم ٨ مؤهلين فى المكتبات بنسبة ٤ر١٪، و ١٣٨ غير مؤهلين بنسبة ٢٥٪، كما بلغ عدد العاملين ذوى المؤهلات المتوسطة ٣١٥ موظفًا بنسبة ١ر٥٧٪ من مجموع العاملين، أما المستخدمين فعددهم ٩١ بنسبة ٥ر١٦٪. وهكذا يتضح النقص الواضح فى عدد المكتبيين المؤهلين فى مجال المكتبات، بصرف النظر عن عدم دقة البيانات المشار إليها بصفة عامة.

وعلى أى حال، فإن العاملين فى المكتبات العامة ينقسمون إلى فئتين أساسيتين:

(أ) فئة المؤهلين أى، الحاصلين على مؤهل جامعى فى تخصص المكتبات، وهم الذين يقومون بالأعمال الفنية والخدمات الأساسية بالمكتبة، وذلك تحت إشراف مدير المكتبة، الذى يجب أن تتوافر فيه صفات القيادة والإدارة، بالإضافة إلى المؤهل الفنى.

(ب) فئة الكتابيين أو غير المؤهلين وأغلبهم يحملون مؤهلات متوسطة، وهم الذين يقومون بالأعمال المساعدة والسكرتارية، وما إلى ذلك..

وتحتاج بعض المكتبات التى تهتم بتقديم خدمات مكتبية للأطفال إلى تخصيص أحد المؤهلين كمكتبى للأطفال، إذ يذكر «ماك كولفين» أن مكتبى الأطفال أهم من زميله فى مكتبة الكبار؛ حيث إنه فى الأخيرة يستطيع معظم القراء أن يخدموا أنفسهم بأنفسهم، وأن يحسنوا التصرف فى أغلب الأوقات، أما الصغار فهم بحاجة إلى من يساعدهم ويجتذبهم للمكتبة ويحببهم فيها[١١].

وهناك من يضيف إلى ذلك فئات أخرى من العاملين المؤهلين فى المكتبات العامة، مثل: مكتبى المراهقين والشباب، أخصائى المعلومات، المتخصص الموضوعى، ومكتبى سيارة الكتب.

وتشير دراسة حديثة(١٢) إلى الدور المتغير لمكتبى المكتبات العامة فى مجتمع المعلومات. وتبين هذه الدراسة أن هناك ثلاثة أنواع من التطورات التى ينبغى النظر إليها بعناية، وهى:

(١) الحاجة إلى محو الأمية المعلوماتية.

(٢) التطور السريع فى تكنولوجيا المشابكة.

(٣) التغير فى صفة Character of Change إنتاج المعرفة.

ويتطلب كل تطور من التطورات السابقة مهارات محددة فى المكتبيين، فإن محو الأمية المعلوماتية يتطلب مهارات فى تنظيم المعرفة وفى البحث عن المعلومات، وفى تعليم المستفيد وفى فهم وإدراك بنية المعلومات. ويتطلب استخدام تكنولوجيا المشابكة مهارات فى تكنولوجيا المعلومات، ومهارات فى العمل التعاونى والاستخدام الخلاق للوسائط الإلكترونية فى المناقشات المهنية والمشروعات، التى تتضمن المشاركة فى المصادر، كما يتطلب أيضًا مهارات فى تصميم نظم المعلومات. وفيما يتعلق بالتطور الثالث فإن وسائط النشر قد تغيرت وأصبحت أكثر تعددية فى الوظائف، مثلما هو الحال فى الوسائط المتعددة، التى تجمع بين النص والصوت والصورة، كما أن الحدود التقليدية من المؤسسات المنتجة للمعرفة وتلك التى تبثها بدأت تبدو غير واضحة أو تتلاشى. وذلك يعنى أن المكتبيين يحتاجون إلى تنمية المهارات فى النشر، وفى علم المشروعات وفى البحث، وفى تفسير المعرفة، وفى التقدير النوعى لموارد المعرفة.

وإذا انتقلنا إلى تأهيل المكتبيين وتدريبهم وتطويرهم مهنيا، فإن المكتبى المؤهل يعنى الحصول على درجة الليسانس فى تخصص المكتبات والمعلومات.

وفى مصر، يمكن الحصول على درجة الليسانس فى تخصص المكتبات والمعلومات من أحد أقسام المكتبات والمعلومات التابعة لكليات الآداب بالجامعات المصرية، أو ما يناظرها. ويوجد الآن أكثر من عشرة أقسام أولها قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة. وتخرج هذه الأقسام المكتبى المؤهل تأهيلاً عامًا فى تخصص المكتبات والمعلومات؛ إذ يدرس الطالب مجموعة من المقررات الأساسية والمساندة، التي تغطى متطلبات هذا التخصص بصفة عامة.

ويمكن للحاصلين على مؤهلات جامعية فى غير تخصص المكتبات والمعلومات أن يحصلوا على دبلوم المكتبات والمعلومات، بعد دراسة لمدة عامين فى قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب - جامعة القاهرة.

على أن المؤهل لا يعد وحده كافيًا للعمل بفاعلية فى المكتبة العامة الآن؛ خاصة بعد التطورات الحديثة الخاصة بمجتمع المعلومات وما تركته من أثر على كل أنواع المكتبات، بما فيها المكتبات العامة، والتى سبق أن أشرنا إليها بإيجاز. ويتطلب الأمر إذًا ضرورة التدريب والتعليم المستمر للمكتبى.

ويمكن أن يتم ذلك عن طريق الدورات التدريبية (المعدة إعدادًا حسنًا) والبرامج التنشيطية من حين لآخر، والتى تهدف تحديث المعلومات، والاطلاع على كل جديد فى مجال الاهتمام، واكتساب خبرة ومهارة العمل مع الوسائل والأساليب التكنولوجية الحديثة.

ومن الضرورى أيضًا التشجيع على المشاركة فى الحلقات الدراسية والمؤتمرات والندوات وورش العمل، وزيارة المكتبات العامة فى الدول المتقدمة، فضلاً عن التشجيع على الكتابة فى الدوريات المتخصصة، وإعداد البحوث والدراسات.

ويجب الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة فى عملية التنمية المهنية للعاملين بالمكتبات العامة، ومن ثم يمكن الانتفاع من برامج التعليم عن بعد فى المكتبات، والتعليم باستخدام الوسائط المتعددة، والتعليم باستخدام الإنترنت.

٣- تشريعات العمل :

يستند العمل وقياس الأداء والتقويم فى المكتبات العامة إلى مجموعة من التشريعات، نتحدث عنها بايجاز فيما يلى:

(١) معايير المكتبات العامة Standards

المعايير هى المقاييس، التى يمكن بها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها. وتوضع هذه المعايير بواسطة الجمعيات المهنية أو الهيئات الحكومية المعنية، وهذه المقاييس تعكس ما يمكن أن يطلق عليه بالحد الأدنى أو الشىء المثالى أو العمليات أو الإجراءات النموذجية، وهى قد تكون مقاييس كمية أو تقييمًا نوعيًا [١٣].

وعادة ما تهتم المعايير بالجوانب الرقمية، وتتعلق بالمدخلات أى: عدد العاملين، عدد الكتب، وعدد وحجم نقاط الخدمة. ويلاحظ أن المعايير الحديثة تبدأ من افتراض مؤداه أن تشكيلات المكتبات العامة يجب أن تقرر بنفسها ما هو ملائم لظروفها الخاصة، بتقديم إطار أو منهجية يمكن استخدامها لحساب عدد ونسبة المدخلات المطلوبة لمخرجات معينة أو لمستوى معين من الخدمات. والنتيجة هى معايير يصعب تطبيقها فى ظروف فردية، ولكنها تلك التى تأخذ فى الاعتبار الاختلافات المحلية[١٤].

ومن نماذج المعايير المكتبية فى الشكل التقليدى نجد معايير المكتبات العامة Standards for Public Libraries، الصادرة عن الاتحاد الدولى لجمعيات المكتبات عام ١٩٧٣.

ومن أمثلة الاتجاه الجديد فى التفكير فيما يتعلق بالمعايير ما قدمته جمعية المكتبات الأمريكية؛ حيث أصدرت فى عام ١٩٨٠ عملية التخطيط للمكتبات العامة Planning Process for Public Libraries، وأصدرت عام ١٩٨٢ مقاييس المخرجات للمكتبات العامة Output measures for Public Libraries. وكان الهدف من هذا المشروع هو صياغة معايير مكتبية تعتمد على الخدمات المكتبية

(المخرجات)، وليس المصادر أو المواد المكتبية (المدخلات) بناءً على استعراض أو مراجعة للغايات والأهداف والأداء(١٥).

وعمومًا، فقد أصدر الاتحاد الدولى لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA فى - عام ١٩٨٦ الخطوط الإرشادية للمكتبات العامة Guidelines for Public Libraries، وهى الشائعة الاستخدام فى نطاق المكتبات العامة.

إن الاهتمام المتزايد بالمسئولية أو الحساب الإدارى عن الخدمات العامة قد دفع الكثير من المجالس المحلية إلى أن تهتم بما يمكن أن يتوقعه المستفيدين من المكتبة العامة الحديثة. ومن ثم أصدرت السلطات المكتبية [فى بريطانيا] بيانات Charter Statment [خاصة بها]. وفى عام ١٩٩٣ أصدرت جمعية المكتبات البريطانية ميثاق المكتبات العامة Charter for Public Libraries. وقد قصد بهذا النموذج Model أن يستخدم من قبل المجالس المحلية لتطوير و/أو مراجعة بياناتها. وقد أكد بيان جمعية المكتبات على قيمة الأموال، والمجتمع المتضمن، والإتاحة، وبيئة المكتبة، وإدارة الرصيد وخدمات المعلومات والموظفين والترويج لاستخدام المكتبة(١٦).

ولعل ما سبق ذكره يبين مدى الاهتمام بوضع مواثيق أو معايير، يمكن الاسترشاد بها فى إنشاء وتطوير الخدمات المكتبية العامة، ولعل ذلك يكون أيضًا بمثابة حافز لإنشاء معايير مصرية للمكتبات العامة.

(٢) قوانين المكتبات العامة Public Library Acts

يشير أليكس بويد Alex Boyd فى مقالته عن المكتبات العامة(١٧) أن كل ولاية بأمريكا لها قانون للمكتبة العامة، يقدم الأساس القانونى لإنشاء المكتبات العامة وحكمها وإدارتها ودعم الضرائب لها.

وفى عام ١٩٥٦ مرر الكونجرس الأمريكى قانون الخدمات المكتبية Library Services Act، وكان الهدف منه الترويج لمد الخدمة المكتبية إلى المناطق الريفية. وفى عام ١٩٦٤ تم تنقيح أو تعديل القانون لكى ينطبق على كل

المكتبات العامة، فى المناطق الحضرية والريفية على السواء، وأصبح يعرف باسم قانون الإنشاءات والخدمات المكتبية Library Services and Construction Act ويتكون القانون الآن من ستة عناوين: الخدمات، التشييد، التعاون ما بين المكتبات، خدمات القراء الكبار، المواد باللغات الأجنبية، برامج محو الأمية المكتبية.

وفى الدنمارك صدر قانون المكتبات العامة الدنماركية Danish Public Libraries Act فى عام ١٩٩٤[١٨]، ويتضمن هذا القانون الأقسام الرئيسية التالية:

(١) أهداف المكتبات العامة واختيار المواد.

(٢) المكتبات العامة المحلية.

(٣) مكتبات المقاطعات County.

(٤) المهام أو الواجبات الحكومية الأخرى داخل نطاق المكتبة العامة.

(٥) المنح الخاصة.

(٦) إمدادات خاصة Special Provisions.

(٧) شروط التطبيق.

وقد تبع هذا القانون صدور نظام وزارى للمكتبات العامة صدر عن وزارة الشئون الثقافية فى أبريل ١٩٩٤ Ministerial Order on Public Libraries.

ويتضمن هذا النظام ما يتعلق بمجموعة المواد بالمكتبات العامة واستخدام المواد ومكتبات المقاطعات والمنح الحكومية للتنمية فى قطاع المكتبات العامة والمدرسية، والرسوم.

ولعله من الواضح مدى حاجة المكتبات العامة فى مصر إلى تشريع أو قانون، يصدر عن وزارة الثقافة، يحكم الخدمة المكتبية العامة فى مصر باعتبارها خدمة عامة تؤديها الدولة للمواطنين.

(٣) لوائح المكتبات العامة Library Rules

تعتبر لوائح المكتبات أقل فى المستوى التشريعى من القوانين، وهى عادة ما تشتمل على مجموعة من المواد التى تنظم العمل بالمكتبات، وتحدد الواجبات والاختصاصات. ومن نماذجها: مشروع اللائحة الداخلية والمالية لمكتبة القاهرة الكبرى. وتتعلق هذه اللائحة بإنشاء المكتبة، واختصاصات مجلس الإدارة واجتماعاته، ومدير المكتبة واختصاصاته، وموازنة المكتبة. وهناك أيضًا اللائحة التنظيمية لشئون العاملين بمكتبة مبارك العامة، وكذلك اللائحة الداخلية للمكتبة، وهى تتعلق بالاسم والعنوان والسنة المالية، وهدف المكتبة، ومصادر التمويل، والسلطات التنفيذية، وتشكيل مجلس إدارة المكتبة، ومسئوليات المجلس وإجراءات التصويت، ومدير المكتبة.

(٤) أدلة إجراءات العمل وسياساته Policies and Procedures Manuals

تعتبر الأدلة الخاصة بإجراءات العمل وسياساته مهمة بالنسبة لكافة الوظائف والعمليات بالمكتبة. وتحتاج كل مكتبة إلى سياسات وإجراءات مقررة أو محددة بشكل رسمى للخدمات التى تنجزها. وإلاّ فإن الخدمات ستكون غير ثابتة، فضلاً عن أن التدريب للموظفين الجدد سيعتمد بالدرجة الأولى على المعلومات الشفوية.

ويعتبر الدليل الإرشادى Manual بمثابة أداة مرجعية للمكتبة، تجيب عن الأسئلة المتعلقة بمجلس الإدارة والسياسة الإدارية وكيفية تنفيذ وحدات المكتبة لهذه السياسة.

ويقصد بالسياسة policy البيان المكتوب، الذى وافقت عليه إدارة المكتبة، والذى يتعلق بمشكلة أو حاجة ملحوظة.

أما الإجراء Procedure فهو شرح أو تحديد مفصل لكيفية تنفيذ السياسة وتفسيرها، أو أنه وصف لكيفية إنجاز وظيفة ما. وقد يكون من الصعب - فى بعض الأحيان - الفصل ما بين السياسة والإجراء ولهذا السبب تدمج كثير من المكتبات بين الاثنين فى دليل واحد.

وقد يكون للمكتبة دليل واحد، يغطى سياسات وإجراءات كافة الأنشطة بها، وقد يتطلب الأمر إعداد أدلة مستقلة للوظائف أو الأقسام. ومن ثم يوجد دليل لاختيار الكتب يتضمن سياسة الاختيار وإجراءات الطلب. وقد يكون هناك دليل للإعارة، يتضمن سياسات التسجيل والإدارة والتعليمات المتعلقة بإجراءات التسجيل وإشعارات التأخير وما إلى ذلك. وفى حالة وجود عدة أدلة للأقسام، فإنه من الواجب تكشيفها مركزيا لمنع التضاربات فى السياسات والإجراءات، ولتقديم مرشد للأقسام عندما تحتاج إلى معرفة ممارسات الوحدات الأخرى، ويجب تأريخ السياسات الفردية. ويجب أن تكون الأدلة فى شكل أوراق سائبة من أجل تسهيل المراجعة.

وعمومًا. . فإن دليل السياسات والإجراءات الجيد يجب أن يحتوى على العناصر التالية:

- سياسة اختيار المواد : المعايير والخطوط الإرشادية التى تستخدمها المكتبة.
- سياسات الموظفين: حقوق الأفراد وواجباتهم.
- سياسة الإهداء: أنواع المواد التى تقبلها المكتبة.
- امتيازات والتزامات العملاء: فترات الإعارة ، متطلبات التسجيل، الغرامات والرسوم.
- الشكاوى : الخطوات التى يتبعها الجمهور أو هيئة العاملين؛ لتقديم شكاوى عن السياسات أو الخدمات للإدارة أو المجلس.
- مجلس المكتبة: التنظيم الرسمى وإجراءات المجلس.

ومن الضرورى مراجعة وتحديث الدليل الإرشادى من حين لآخر. ويمكن الاستفادة من إمكانات الحاسب الإلكترونى فى هذا الصدد(١٩).

٤- التمويل والميزانية:

الميزانية هى المبالغ المالية الكلية المتاحة للمكتبة، بعد الموافقة على تقدير الاحتياجات المتوقعة بواسطة الجهات المعنية.

وإذا كانت الخدمة المكتبية العامة هى فى الأساس خدمة مجانية، كما جاء فى البيان الرسمى للمكتبة العامة لليونسكو، والذى يقرر أن الخدمات يجب أن تقدم على أساس المساواة فى الإتاحة للجميع بصرف النظر عن السن أو الجنس أو الدين أو الجنسية أو اللغة أو الوضع الاجتماعى.. إذا كان الأمر كذلك، فإن المكتبات العامة تواجه بالقطع صعوبات فيما يتعلق بالتمويل.

وليست هذه الصعوبات قاصرة على الدول النامية فحسب، وإنما هى موجودة أيضًا فى الدول المتقدمة؛ إذ ينقل د. أسامة السيد محمود عن تقرير نشر فى عام ١٩٩٧ عن ميزانيات المكتبات العامة فى الولايات المتحدة أن التحدى الأكبر الذى يواجه المكتبات العامة هو كيفية تسيير الميزانيات فى ظل التضخم الاقتصادى من جهة، وارتفاع أسعار المجموعات وصيانتها ثم تقلص الدعم الفيدرالى من جهة أخرى. ويشير د. أسامة السيد محمود أيضا إلى بحث قدم فى مؤتمر الاتحاد الدولى لجمعيات المكتبات عام ١٩٩٧ ذكر أن فكرة أن المكتبة العامة هى خدمة من الدولة لجميع أفراد الشعب ومجانًا وفى كل وقت قد تهاوت، وستعتمد المكتبات العامة أكثر وأكثر فى السنوات المقبلة على التمويل الأهلى - من أفراد ومؤسسات غير حكومية - وعلى رسوم الاشتراكات من القراء وعلى المقابل النقدى لتقديم الخدمات لهم، وستعتمد فى تكوين المجموعات على الإهداءات المجانية من الناشرين ومن الأفراد[٢٠].

وبصفة عامة، فإن مصادر تمويل المكتبات العامة تأتى من القطاعين الحكومى والخاص، وقد يكون التمويل ماليًا وقد يكون عينيًا.

وفى دولة مثل الولايات المتحدة، يقوم التمويل على المساهمات المحلية المبنية على الضرائب وغيرها. وأيضًا التمويل الفيدرالى، بالإضافة إلى مصادر أخرى. ويشير التقرير المنشور فى عام ١٩٩٧ عن ميزانيات المكتبات العامة فى مجلة المكتبات Library Journal إلى النسب التالية لتوزيع مصادر التمويل[٢١]:

التمويل البلدى (المحلى) Municipal ٤٥٫٢٥٪

التمويل الإقليمى County	٠٦ر٣٢٪
تمويل الولاية	٣٥ر١٥٪
التمويل نظير دفع للمكتبة	٠٨ر٣٪
المنح Fundraising	٨١ر١٪
التمويل الفيدرالى	٦٨ر٠ ٪

ومن الواضح أن التمويل يعتمد - بالدرجة الأولى - على السلطات المحلية الحكومية، إلا أن هذا لاينفى وجود مصادر أخرى مهمة للتمويل مثل المنح ومثل الأموال، التى تتحصل عليها المكتبة نظير تقديم خدمات معينة أو الهدايا التى تأتى إليها.

وتبين دراسة د. أسامة السيد محمود عن ميزانيات المكتبات العامة فى مصر(٢٢) تعدد مصادر التمويل المالية والغنية فى كل المكتبات العامة؛ فهى تحصل على تمويل حكومى مالى من الجهة التى تتبعها من الميزانية العامة للدولة، ثم تحصل على دعم مالى آخر وبعض المطبوعات من جهات أخرى.

وهناك مركزية واضحة فى نظام تمويل المكتبات العامة؛ فبعد تحرير الموازنة العامة للدولة سنويًا وتخصيص ميزانية لكل وزارة ولكل محافظة، تبدأ الوزارات والمحافظات فى توزيع المخصصات المالية المخصصة لها على الأنشطة المختلفة، ودائمًا ما تكون الأولوية المطلقة للمخصصات المالية الخاصة بالأجور ثم النفقات الجارية. ويختلف البند المالى الذى تمول فيه المكتبات العامة تبعًا للوزارة أو المحافظة.

ويلاحظ ضعف ميزانيات المكتبات بصفة عامة وأنه رغم اعتمادها على التمويل الحكومى بالدرجة الأولى، إلا أن هناك مصادر أخرى تستفيد منها المكتبات، مثل: المنح والمساعدات من الهيئات المحلية أو من الهيئات الأجنبية، كما أن بعض المكتبات تحصل على مقابل مادى نظير تقديم خدماتها، مثل: خدمة التصوير والدورات الخاصة بالحاسب الآلى والاشتراكات السنوية والبحث فى شبكة الإنترنت(٢٣).

المصادر

(1) Reinvention of the public Library for the 21^{st} century / edited by William L .Whitesides.- Englewood, Colo: Libraries Unlimited, 1998.- p. 67.

(٢) أثرتون، بولين.مراكز المعلومات: تنظيمها وإدارتها وخدماتها / ترجمة حشمت قاسم - القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٦.- ص ٩٣.

(٣) أحمد محمد الشامى. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: إنجليزى - عربى/ أحمد محمد الشامى، سيد حسب الله.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١.- مج٣، ص ١٧٣٠.

(4) Boyd, Alex. Public Libraries.- p. 682 **In** World encyclopedia of Library and Information services.- 3rd ed.- Chicago, ALA, 1993.

(5) Sager, Donald J. Managing the public Library.- White Plains, N.Y.: Knowledge Industry Publications, 1984.- p. 135.

(٦) حسام الدين محمد رفعت. المكتبات العامة المحسبة فى محافظتى القاهرة والجيزة ودورها فى خدمة المستفيدين: دراسة ميدانية مقارنة.- القاهرة، ١٩٩٩.- ص ٧٩ (أطروحة ماجستير - جامعة حلوان. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات).

(٧) محمد أمين البنهاوى. إدارة العاملين فى المكتبات. - القاهرة: العربى للنشر والتوزيع، ١٩٨٤. - ص ١٤٠.

(٨) نقلاً عن: ناهد سالم بسيونى.

المعايير الموحدة فى مجال المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة. - الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات. - ع٧ (يناير ١٩٩٧). - ص ١٥٢.

(٩) المصدر السابق. ص ١٥٣.

(١٠) عماد عبد الحليم. الخدمات المكتبية العامة. ص ١١٢، ١١٣.

(١١) نقلاً عن : محمد فتحى عبد الهادى.

المكتبة والطفل. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠١. - ص ٤٥.

(12) Albrechtsien, Hanne. Professional development: education, training and continuing professional education / Hanne Albrechtsen & Leif Kajberg.- p. 86-88. **In** Public Libraries and the Information Society / J. Tharhouge.. [et al] European Commission, 1997.

(١٣) نقلاً عن : ناهد سالم بسيونى.

المعايير الموحدة فى مجال المكتبات العامة. . ص ١٤٦.

(14) Boyd, Alex. Public Librarics... p. 684.

(15) Ibid.

(16) Usherwood, Bob. Public Libraries.- p. 381 **In** International encyolepedia of information and Library Science.- London: Routledge, 1997.

(17) Boyd, Alex. Public Libraries... p. 685.

(18) Danish Public Libraries Act.- Copenhagen: Danish National Library Authority, 1994.- 16p.

(19) Sager, Donal J. Managing the public Library... p. 137-139.

(٢٠) أسامة السيد محمود.

ميزانيات المكتبات العامة فى مصر: دراسة تحليلية.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- ص١٨، ع٣ (يوليو ١٩٩٨).- ص ٤٢،٣٧.

(21) As cited in : Reinvention of the public Library for the 21st Century / edited by William Whitesides.- Englewood, Colo.: Libraries Un. limited, 1998.

(٢٢) أسامة السيد محمود.

ميزانيات المكتبات العامة فى مصر... ص ٤٣، ٤٦، ٤٧.

(٢٣) حسام الدين محمد رفعت.

المكتبات العامة المحسّبة فى محافظتى القاهرة والجيزة... ص ١٣٣، ١١٤.

الفصل الرابع

العمليات الفنية فى المكتبات العامة

من الممكن تقسيم العمليات الفنية الأساسية التى تمارسها المكتبات فى معالجتها للمواد المكتبية إلى مجموعة من العمليات، مثل: التزويد، والفهرسة والتصنيف، والمعالجة الآلية، والصيانة والتجليد.

وينبغى للمكتبات العامة بحكم مسئوليتها أن تؤكد وتركز على الإتاحة السريعة للكتب والمواد الأخرى الجديدة؛ من أجل تلبية احتياجات المستفيدين. كما أن الزيادة الكبيرة والمتنامية لمقتنيات المواد الحديثة فى نظم المكتبات العامة بكل الدول، قد شاركت فى إبراز الأهمية المتزايدة للدور، الذى تلعبه المكتبة العامة كمصدر للمعلومات والثقافة والتسلية والترفيه.

ومن الطبيعى أن تواجه المكتبة العامة بعض المشكلات الخاصة بإضافة مواد جديدة لمجموعتها، وكذلك المشكلات الخاصة باستبعاد المواد القديمة قليلة الاستخدام. وينبغى أن يكون لمعظم نظم المكتبات العامة سياستها فى الاستبعاد، على العكس من المكتبات القومية والجامعية. ومن الضرورى للمكتبة العامة أن تهتم بصفة خاصة بالأساليب، التى تتبعها من أجل تسهيل وتحسين وصول المستفيدين لمجموعاتها، باستخدام أكثر الأساليب الفنية فعالية.

وعند التخطيط لنظام قومى للمعلومات، ينبغى تأكيد ضرورة وجود تعاون وثيق فى مجال الخدمات الفنية بين نظام المكتبة العامة بالدولة فى جانب، والمكتبة القومية والمكتبات الجامعية فى الجانب الآخر؛ بحيث يتم توحيد أساليب العمل الأساسية فى كل أنواع المكتبات، مع إمكانية ترك هامش

للممارسات المختلفة لأى من أنواع المكتبات، إذا أرادت المشاركة فى استخدام الخدمات العامة.

ومن الممكن مراعاة بعض المعايير عند تصميم وإدارة الخدمات الفنية فى نظام المكتبة العامة. من بين هذه المعايير عدم إسناد الأعمال الكتابية للمكتبيين المتخصصين؛ حتى يمكنهم التركيز على الأعمال الببليوجرافية وخدمات المراجع وخدمة الجمهور. كما ينبغى تشجيع المكتبيين على التحويل من أحد أساليب تكنولوجيا المعلومات إلى أسلوب آخر، خاصة عند ظهور أسلوب آخر جديد يكون أكثر فعالية. ومن الضرورى أيضًا أن يَعرف المكتبيون كيفية استخدام البيانات الببليوجرافية لمجموعات المكتبة، والتى أعدت لغرض معين (مثل فهرس المكتبة) فى أغراض أخرى (مثل: ضبط الإعارة، وإعداد قوائم الكتب.. إلخ).

كما ينبغى أن يكون لدى المكتبيين الرغبة والمبادرة والصلاحيات لتحسين الخدمات الفنية بالمكتبة، عن طريق إقامة مشروعات مشتركة مع مؤسسات أخرى، مثل: انشاء برامج لتبادل المواد المكتبية، أو إعداد قوائم موحدة للدوريات، أو إقامة مشروعات للتزويد التعاونى والمشاركة فى المصادر.. إلخ، وبذلك تنخفض تكاليف إدارة مجموعة المكتبات، ويشارك الجميع فى جنى ثمار العائد من أساليب العمل هذه[1].

١- اختيار المواد وأدواته:

ينبغى على من يقوم بعملية الاختيار أن يكون على دراية بالمجال الذى يختار منه، وكذلك بالمجموعة الموجودة بالمكتبة، ونوع الاستخدام لهذه المجموعة. وقديما كان المكتبى هو أفضل من أى شخص آخر فى عملية الاختيار، ولكن هذه الأفكار قد تغيرت الآن وأصبح من المفضل أن يتكون لدى المكتبة فريق للاختيار، حيث إن الشخص الواحد - أيًّا كان - سوف يكون محدودًا فى

اختياره. وسوف يساعد الفريق على اتساع نطاق الحكم وتعدد وجهات النظر، وتدعيم إجرءات الاختيار بالمعرفة المحلية عن الاحتياجات والمتطلبات. ومن المفيد جداً عقد اجتماعات دورية أو حتى غير منتظمة لفريق اختيار الكتب، عندما يكون ذلك ممكنًا؛ من أجل تبادل الأفكار ومناقشة كل من الكتب الفردية والسياسات العريضة.

ومن المفضل أن تقرأ الكتب من جانب أحد أعضاء الفريق، قبل اتخاذ قرار بشأن شرائها أو رفضها. بل إن هناك بعض المكتبات التى تمارس قراءة الكتب قبل الشراء، تطلب ممن يقرأ الكتاب أن يكتب تلخيصًا للكتاب ووجهة نظره فيه، وتضع هذه الملخصات فى ملف خاص للرجوع إليه فى المستقبل. ومن الطبيعى أن تزداد خبرة أعضاء الفريق تدريجيًا، ويتعرف كل منهم نقاط القوة والضعف الفردية لديه. وسوف تساعد المعلومات الواردة من نقاط الخدمة على تقييم إجراءات الاختيار.

وهناك بعض الدول لاتتاح فيها فرصة الفحص الفعلى وقراءة الكتب قبل اختيارها أو رفضها. ويكون البديل فى مثل هذه الحالات، هو الاطلاع على عروض الكتب لتعرف وصفها ومعرفة رأى الناقد فيها. هذه العروض التى تظهر فى الدوريات المتخصصة تقدم أكبر العون والمساعدة، إلى جانب أنها تركز على المواد التى تقع فى مجال اهتمامها، مع توفر الخبرة وخلفية المعلومات لدى من يكتبها. وسوف ينمى المكتبى بالتدريج قدرته فى الحكم على دوريات العروض، التى تناسب احتياجات مكتبته، خاصة تلك الصادرة فى دول أخرى. وينبغى لأمين المكتبة أن يضع فى اعتباره، أن أى شخص يقدم العرض يعبر عن اعتباراته هو ورأيه الشخصى، ولكنه يبقى رأيًا وليس حكمًا نهائيًا قاطعًا.

ومن المهم أيضًا أن يدرك أمين المكتبة أن دورية العرض تصدر - بالدرجة الأولى - من أجل القراء والمستفيدين فى بلدها، وعلى المكتبى فى أى دولة

أخرى أن يضع بعض الاعتبارات؛ حتى يجعلها صالحة للتطبيق فى بلده. ومن المفروض ألا يستطيع المكتبى أن يختار مواد من أجل مكتبة شخص آخر. ويكون ذلك أكثر وضوحًا عندما تكون الاختلافات كبيرة من الناحية الجغرافية والاجتماعية وغيرها. وعلى المكتبى الذى يستخدم المراجعات أن يعتمد على معرفته هو لكل من احتياجاته المحلية، والمواد الموجودة عنده من قبل، ومناطق القوة والضعف فى مجموعته، ونجاحه وفشله السابق فى الاختيار.

إن إتاحة وتوفر المراجعات يختلف حسب الأنواع المختلفة من المواد المكتبية؛ فمن المعروف أن الكتب هى التى تحظى بأفضل تغطية. ففى معظم الدول التى ترتفع كثافة النشر بها، تصدر واحدة أو أكثر من دوريات المراجعات لنوع متخصص من المواد المكتبية، وأحيانًا تصدر هذه الدوريات من جانب مكتبات كبرى، أو مؤسسات للمكتبيين. وتعتبر المواد السمعية - البصرية للشباب هى الأكثر شيوعًا فى المراجعات، وتظهر فى المطبوعات التعليمية، أو فى المجلات المهنية لمهنة المكتبات، أو فى دوريات متخصصة فى الأجهزة السمعية - البصرية.

وعند اختيار المواد العلمية غير القصص، يمكن أن نستشير أحد الخبراء فى الموضوع خارج فريق الاختيار، إذا كانت المادة تتعلق بموضوع يفتقد أعضاء الفريق المعرفة اللازمة لتقييمها، وينبغى أن تؤخذ نصيحة الخبير كقرينة وليس كقرار نهائى، حيث إن هذا الرأى ينبغى مقابلته بمحتوى المكتبة، واحتياجات المستفيدين والإمكانيات المتاحة.

وهناك كثير من الدول يندر توفر متاجر الكتب الجيدة ذات المخازن الكبيرة فيها، خاصة خارج العاصمة أو المدن الكبرى؛ ولذلك ينبغى التأكد من أن أفراد فريق الاختيار لديهم المعرفة بما هو موجود من المواد المكتبية. وينطبق ذلك

على المدرسين فى المدارس، وعلى المكتبيين خارج المدن الكبرى، وعلى كل المكتبيين؛ حيث تكون المطبوعات المحلية محدودة أو تشكل جزءًا يسيرًا فقط من المواد المحتمل اختيارها. وفى الدول التى تتحدث لغة معينة، تكون هناك حاجة إلى تعرف المواد المنشورة بهذه اللغة فى المناطق الأخرى من العالم التى بها برامج نشر كبيرة. ومن الناحية المثالية ينبغى فحص هذه المواد قبل اختيارها، ولكن ذلك يبدو مستحيلاً. وسوف تكون المعلومات المنشورة عن الكتب والمواد الأخرى هى البديل الذى يمكن الاعتماد عليه.

وفيما يتعلق بأدوات الاختيار، تعتبر المراجعات التى سبق الحديث عنها هى أولى أدوات الاختيار. بالإضافة إلى ذلك تستخدم القوائم والببليوجرافيات، وفهارس الناشرين، ومواد الدعاية والإعلان من الناشرين والمنتجين. معظم الناشرين ينتجون قوائم دورية، تتضمن معلومات عن إصداراتهم الجديدة. وسوف تتضمن مثل هذه القوائم عادة بعض المعلومات الوصفية التى تساعد فى تعرف التغطية والتوجهات لكل كتاب، ولكن ينبغى أن تقرأ هذه القوائم من مفهوم أنها مواد دعائية، وليست أحكامًا حيادية. كما ينبغى قراءة المراجعات؛ للحصول على معلومات أكثر حيادية وتوازنا. أما كتب الأطفال فيندر أن نجدها فى دوريات المراجعات العامة، ولكن أفضل المراجعات لمثل هذه المواد سوف نجدها فى الدوريات المتخصصة. معظم كتب الأطفال الجيدة لاتظهر فى دوريات المراجعة إلا فى دولة الإصدار، على الرغم من أنها لاتشكل إلا نسبة محدودة من مجمل الكتب المنشورة للشباب(٢).

أما الببليوجرافيات والقوائم الأخرى، فإنها تظهر فى أشكال متعددة ومن جهات كثيرة، وعادة ما تصدر القوائم محددة لاحتياج معين فى مجال موضوعى، أو لمرحلة عمرية محددة، أو لغرض محدد آخر. بعض هذه القوائم تظهر فى معارض الكتب؛ حيث يقوم بإعدادها هؤلاء المسئولون عن المعرض، لكى تستخدم فى المعرض، وتكون سهلة التناول لزوار المعرض. أما الببليوجرافيات

فتصدر فى معظمها عن مكتبات فردية، أو مؤسسات للمكتبيين فى هذا المجال. وقد جمعت كلها طبعا فى سياق محدد، ولهذا لايفترض أنها تنطبق تمامًا مع احتياجات الآخرين. ومن المفيد فحص أى قوائم تتضمن مواد باللغات الأساسية للدولة.

وكما أشرنا سابقا، فإن بناء تجارة الكتب فى دول متعددة يمكن ألا تسمح بالفحص المباشر للمواد، سواء فى متاجر الكتب أو لدى الموردين، حيث يمكن ألا تتوفر لديهم المخازن اللازمة لذلك. وهناك بديل واحد للخدمة المكتبية، و هو إنشاء مكان لوضع مجموعة عرض، تتكون من نسخة واحدة من كل مادة مناسبة للفحص والقراءة من جانب المكتبيين، والمدرسين، وغيرهم من المهتمين. وقد تزايد الإقبال على إنشاء مجموعة العرض هذه، حتى فى الدول التى لاتعانى من صعوبة اقتناء المواد، أما فى الدول التى لاتتاح فيها تسهيلات الفحص المباشر فقد أصبحت لها قيمة كبيرة. إن الجهود والنفقات التى تبذل فى بناء وصيانة مجموعة العرض هذه تعتبر بسيطة بالمقارنة بالخدمة التى تؤديها لكل الخدمات المكتبية فى الدولة. بل إنها توفر المال فى مساعدتها على تجنب الشراء الخطأ أو الفاقد، وأفضل مكان يمكن أن توضع فيه مجموعة العرض هذه هو المكتبة القومية أو الإدارة المركزية لخدمة المكتبات العامة[٣].

أما المواد غير الكتب فهى أقل حظًا من الكتب فى صدور قوائم خاصة بها، حتى فى دول إنتاجها. وتعتبر كتالوجات المنتجين أنفسهم هى الوسائل الأساسية لمعرفة ما هو موجود منها، مع الأخذ فى الاعتبار أن هذه الكتالوجات، ينبغى أن تعامل بالقدر نفسه من الحذر الذى تعامل به قوائم الناشرين. كما توجد دوريات مراجعات متخصصة لهذه المواد، وهى موجهة أساسًا لتلبية احتياجات المدارس.

وعلى أية حال. . فإن الفحص المباشر لمثل هذه المواد أكثر صعوبة منه مع

الكتب، حيث لا يستطيع الشخص أن يتصفحها. ومن هنا ينبغى الاعتماد أكثر على المراجعات والحكم على المادة من جانب خبرة سابقة وعلى المعايير. وحيث إن صدور مثل هذه المواد يتزايد بصورة مضطردة، فيمكن أن نتوقع تزايد إتاحة القوائم الخاصة بها، مقارنة بالقوائم الموجودة فى مجال الكتب. ويمكن أن تتضمن مجموعات العرض السابق الإشارة إليها زيادة تدريجية فى المواد غير الكتب، وهى ذات قيمة عملية بالمقارنة بغيرها.

أما المواد المنشورة محليًا فسوف تكون مشكلاتها أقل، حيث إن الوصول إليها سهلا وهى معروفة أكثر بمؤلفيها وناشريها. وتختلف كمية المطبوعات المحلية كثيرًا من دولة إلى أخرى، كما يختلف أيضًا تسجيل هذه المطبوعات وإتاحة تسجيلاتها الببليوجرافية. ففى بعض الدول توجد صعوبة حقيقية فى معرفة المطبوعات الصادرة وفى اقتنائها. ومن هنا ينبغى على أمين المكتبة أن يتعرف مصادر النشر المحلية ذات القيمة المحتملة لمكتبته، والقيام بالاتصال الدورى بها للإحاطة بكل المواد الصادرة، وسوف يشجع ذلك صناعة النشر المحلى؛ خاصة إذا شعر الناشرون بأن مطبوعاتهم قد أخذت فرصة متساوية على الأقل مع المطبوعات المستوردة. ومن ناحية أخرى فإن ذلك سوف يساعد على إقرار معايير عالية فى الكتابة والإنتاج، إذا حافظ المكتبى على معاييره فى الحكم والاختيار.

يوجد نطاق معين من المواد تنتج من جانب أو بمساعدة المكتبات نفسها فى دول كثيرة. إن التطورات الحديثة فى إنتاج المواد غير الكتب، مثل: الكاسيت والفيديو والصور الفوتوغرافية، قد سهلت على المكتبات إنتاج الصور الفوتوغرافية والتسجيلات الصوتية والمرئية المناسبة لاحتياجاتها المحلية. إن تسجيل القصص المحلية والمواد الفولكلورية سهلة نسبيًا لكل المكتبات العامة والمدرسية ومكتبات الأطفال، وسوف يضيف ذلك لمصادر المكتبة مواد غير متاحة بطريقة أخرى على المستوى المحلى. وينبغى أن تمثل المواد هذه جزءًا من برنامج المكتبة؛ حتى أنها يمكن أن تتاح على نطاق أوسع لكل المكتبات فى الدولة.

ويمكن لمثل هذه المنتجات المحلية أن تنتج بالمشاركة بين المكتبي والآخرين، مثل المدرسين، والمؤسسات والهيئات المحلية. وسوف تظهر الحاجة لهذه المواد من وجود فراغ ملحوظ في المجموعات، أو حاجة لايمكن تلبيتها من المصادر الموجودة. كما يمكن عمل مثل هذه المواد لتلبية الرغبة في حفظ وإتاحة الثقافة والتراث المحلي، وهي التي لاتوجد ضمن المواد المنتجة على نطاق واسع والمواد المنتجة تجاريًا. وعلى سبيل المثال.. فإن تسجيل التراث والثقافة الشفوية، أو عمل تسجيله مصورة لنشاط محلي وإضافتها لمصادر المعلومات بالمكتبة، سوف تساعد في الحفاظ على شخصية المجتمع، وتوصيلها إلى الأجيال القادمة خلال أطفاله.

كما أن إنتاج المواد من جانب المكتبة لأجل احتياجات مجموعاتها، لايكون من أجل المواد السمعية - البصرية فقط؛ حيث إن المعلومات الموضوعية تصدر في أشكال متنوعة، والكثير منها رخيص السعر بل وحتى مجانا أحيانا. فالنشرات، والصور والإيضاحيات، ومقالات الدوريات، وصور بطاقات البريد، ومواد الدعاية المجانية، كل ذلك يمكن أن يشارك في مقتنيات المكتبة ويثرى مجموعاتها. ويمكن للمكتبة أن تستنسخ هذه المواد واختزان الأصل أو النسخ المصورة داخل تجميعات مناسبة مفيدة، وتوضع إما في حوافظ أو صناديق للنشرات؛ حتى يمكن أن توضع على الرفوف مع الكتب. وسوف يلحق بكل مجموعة موضوعية ما يناسبها من هذه المواد، كما يمكن أن تقسم إلى مجموعات تفصيلية أكثر(٤).

٢- المعايير الكمية للمجموعات:

قدمت معايير «ادجم: IFLA» للمكتبات العامة توصية بشأن مجموعة المكتبة العامة ككل، متضمنة مجموعة الأطفال.

«في المجتمعات الصغيرة، يكون الاقتناء ثلاثة مجلدات على الأقل لكل فرد مقيم في المنطقة، ولكن سوف يقل هذا المتطلب كلما زاد عدد السكان.

والمعيار المقبول عامة هو مجلدان لكل شخص. وينبغى أن تسمح هذه المعايير بثلث المجموعة تقريبًا للأطفال؛ حيث يكون الأطفال حتى سن ١٤ عامًا يشكلون بين ٢٥-٣٠٪ من تعداد السكان. وعندما يكون تعداد الأطفال أعلى من ٣٠٪ فسوف نحتاج أن يكون التزويد لهم أعلى بالتبعية... فى الدول النامية التى مازالت الخدمات المكتبية بها فى طور النمو، لايمكن تحديد مستويات للتزويد، ولكن سوف تنخفض المعايير عن تلك التى سبق تحديدها خاصة فى المجتمعات الصغيرة»[٥].

«ينبغى أن تؤخذ فى الاعتبار الاحتياجات الخاصة بالأطفال لمواد المراجع حتى فى المكتبات الفرعية. وعلى الرغم من أن مجموعة المراجع للكبار ينبغى أن تتاح للأطفال الكبار، إلا أنه ينبغى أن يتاح لهم تزويد منفصل لمواد مناسبة فى مكتبة الأطفال»[٦].

«يوصى بأن تكون الإضافات على الأقل ٢٥٠ مجلدًا فى العام لكل ١٠٠٠ مواطن... وفى بعض الدول، خاصة فى المجتمعات الصغيرة، تحتاج أن تكون الإضافات ٣٠٠ مجلد... وينبغى أن يكون ثلث هذه الإضافات تقريبًا للأطفال عندما يكون تعداد الأطفال بين ٢٥-٣٠٪»[٧].

أما بالنسبة للمواد السمعية - البصرية، فقد أشارت المعايير إلى أن التطورات الحديثة لهذه المواد، يعنى أن تزويدها فى المكتبات العامة آخذ فى النمو. ولاتقدم كل المكتبات العامة تغطية كاملة لهذه المواد؛ خاصة فى الدول النامية التى مازالت الخدمات المكتبية بها فى طور النمو. وإذا كانت فرصة تقديم مثل هذه المواد غير عملية فى الوقت الحاضر فى مكتبات الدول ذات البرامج المحددة فى النشر، فينبغى وضع بعض الاعتبارات لتقديمها فى المستقبل. أما فى حالة المكتبات العامة التى تشكل هذه المواد جزءًا من مجموعاتها، فينبغى أن نتذكر أن مكتبة الأطفال لها الحق الكامل فى أن تأخذ نصيبها من هذه المواد.

«ينبغى أن تقتنى كل خدمات المكتبة العامة الأجهزة التالية، وتتيحها

للاستخدام فى كل من قسم الكبار وقسم الأطفال: أجهزة تشغيل التسجيلات، وأجهزة تسجيل، وأجهزة عرض الأفلام والشرائح والشرائط الفيلمية، وشاشة محمولة، وأجهزة استقبال الراديو والتلفزيون»[٨].

«ينبغى ألا يقل الحد الأدنى عن ٢٠٠٠ تسجيلة و/ أو شريط، لمجموعة مناسبة بدرجة معقولة لتعداد السكان حتى ٢٠٫٠٠٠ شخص، من تسجيلات الجرامفون والأشرطة الممغنطة. ولن تقتصر هذه التسجيلات على الموسيقى فقط، ولكنها سوف تتضمن أيضًا تسجيلات خطب، وتعليم اللغات، لكل من الكبار والأطفال»[٩].

٣- تنمية المقتنيات وسياستها:

ينبغى على المكتبة العامة أن تتأكد من أنها تلبى احتياجات مستفيديها. وسوف تختلف سياسات تنمية المجموعات على حسب ما إذا كانت سلطات المكتبة العامة قد قررت أن تلبى احتياجات الغالبية أو احتياجات الأقلية؛ ففى المناطق التى يسكن معظم السكان فيها فى مناطق ريفية، وتنخفض فيها نسبة المتعلمين، سوف تكون سياسة المكتبة لتنمية المقتنيات صعبة جداً عن تلك المكتبات الموجودة فى مناطق حضرية صناعية أو تجارية، وترتفع فيها نسبة السكان المتعلمين. ومن الطبيعى ألا توجد سياسة موحدة لتنمية المقتنيات، يمكن أن نوصى بها للمكتبات العامة، وذلك بسبب اختلاف الأوضاع للمستفيدين فى كل منها. ولكن يبقى الهدف العام لمن يخطط للخدمة المكتبية العامة، هو أن يتأكد من حصول كل فرد على فرصته لتلبية احتياجاته، وأن يتأكد أيضًا من أن اختيار مجموعات المكتبة يعتمد على متطلبات هؤلاء الأفراد.

وينبغى على المكتبة العامة - فى أى دولة - أن تقيم علاقات قوية مع كل الهيئات التى تقدم إتاحة سريعة واقتصادية للمواد المطبوعة والمواد المكتبية الأخرى. ويمكن أن تتمثل هذه الهيئات فى المكتبة القومية، وهى المسئولة عن تسجيل وحفظ الإنتاج الفكرى القومى الصادر بالدولة، وكذلك المكتبات

الجامعية والمتخصصة وهى المسئولة عن توفير وإتاحة مجموعات واسعة من المواد المتخصصة. ويعتبر إقامة وتنظيم وتنمية روابط قوية وفعالة مع الأنماط المختلفة من المكتبات التى تخدم الجمهور، من المهام الأساسية للمكتبة العامة، بل إن وجود مثل هذه الهيئات فى المجتمع يحتم على المكتبة العامة التعاون معها.

ويتشكل النظام القومى للمعلومات فى أى دولة من نظام المكتبات العامة، مع المكتبة القومية والمكتبات الجامعية ومكتبات الكليات والمكتبات المتخصصة، والمدرسية، والحكومية. ومن الضرورى أن يتم التنسيق والتخطيط بين مجموعات كل هذه المكتبات فى نمط تعاونى متكامل؛ حتى يمكن تلبية احتياجات كل المستفيدين من المعلومات.

وغالبًا ما يحدث فى الدول النامية أن تتبع المكتبات سلطات متنوعة حتى خلال المكتبات العامة وحدها ويؤدى ذلك إلى حدوث تداخل وتكرار للمجموعات والخدمات، ويؤدى ذلك بدوره إلى عدم الاستخدام الأمثل للمصادر المادية والبشرية. وحيث إن المكتبات العامة فى الدول النامية تتوقع أن يذهب إليها القارئ العادى للبحث عن المعلومات العامة، ولا تتوقع أن يقصدها طالب الجامعة، أو الباحث، أو المهنى المتخصص من أجل البحث عن المعلومات المتخصصة. يكون من الضرورى إقامة علاقات وروابط قوية بين كل خدمات المعلومات فى النظام القومى للمعلومات.

وعلى الرغم من أن أنصاف المتعلمين، وغير المتعلمين، والفقراء، والريفيين هم الذين يشكلون الغالبية العظمى من السكان فى معظم الدول النامية، إلا أنهم لا يتلقون خدمات المكتبة العامة، أو يحصلون على الحد الأدنى من هذه الخدمات. ويرجع السبب فى ذلك إلى أن غير المتعلمين وأنصاف المتعلمين لايذهبون إلى المكتبة العامة؛ لأنها لاتملك نوع المواد الذى يحتاجونه ويمكنهم استخدامه. أما الفقراء فليس لديهم الوقت أو المواصلات أو المال اللازم للاشتراك فى المكتبة؛ خاصة وأن كثيرا من المكتبات العامة يعتمد على

اشتراكات الأعضاء إلى جانب الهبات المحلية الصغيرة، أكثر من اعتمادها على تمويل الدولة أو السلطات المحلية. أما الريفيون فيمكن أن يقيموا فى مناطق معزولة بجوار الأنهار أو الجبال أو الغابات، وبعيدًا جدًا عن أقرب مكتبة عامة صغيرة.

ومع أن هناك بعض الدول النامية قد أقامت نظمًا مطورة للمكتبة العامة، إلا أن تلك المكتبات تميل إلى خدمة الأقلية الأوفر حظًا فى التعليم وفى القدرة المادية، والأكثر تحضرًا بين السكان. وهم فى الوقت نفسه الأكثر قدرة على الوصول بسهولة إلى المكتبات القومية والأكاديمية والمتخصصة؛ بسبب تعليمهم العالى أو انتمائهم لمهنة أو طبقة معينة. ومن هنا يمكن القول بأن الغنى يزداد غنًى والفقير يزداد فقرًا بالنسبة لثراء المعلومات. ولهذا فمن الضرورى على المكتبات العامة فى الدول النامية أن تعدل هذا النمط غير المقبول أو المرضى فى تنمية مجموعاتها، وأن تركز جهودها فى الاهتمام باحتياجات غير المتعلمين وأنصاف المتعلمين، وفقراء الريف والحضر، والعاملين بالمناطق الصناعية، والمعوقين، وجماعات الأقليات العرقية.

ومن الضرورى أن تتضمن سياسة تنمية المجموعات، تقديم مواد القراءة المتنوعة والمواد السمعية والبصرية المناسبة للمستويات المتعلمة والمتعلمين الجدد. كما ينبغى أن تعمل المكتبة على أن تشتمل مجموعاتها على المواد السمعية – البصرية التالية:

- تسجيلات صوتية للموسيقى الفولكلورية الشعبية، والموسيقى والأغانى القديمة والحديثة عامة، والخطب والأحاديث العامة، وقراءات من الأدب القومى، وبرامج لتعليم اللغات.
- تسجيلات صوتية فى صورة الكتب الناطقة للمكفوفين والمعوقين بصريا.
- شرائح وجذاذات فيلمية ملونة، تغطى جغرافية الدولة ومعالمها، والتاريخ الطبيعى والتاريخ الاجتماعى. . . إلخ.

- أفلام تسجيلية وتعليمية، وهى التى ينبغى أن تشكل جزءًا أساسيًا بين مجموعات المكتبة، ومن الضرورى أن تتاح لكل من الأفراد والمجموعات على حد سواء.

- برامج الإذاعة والتلفزيون، وهى التى يمكن تسجيلها، أو التى تنتج وتوزع للاستخدام العام، والتى تتضمن المواد المحلية والقومية التى ينبغى على المكتبة العامة إتاحتها للجمهور العام(١٠).

ومن الضرورى مراعاة بعض الاعتبارات عند اختيار المواد لكل فئة من فئات المستفيدين بالمكتبة. وينبغى أن يتنوع الاختيار من اللغات المختلفة، على أن تكون الأولوية فى النسبة الغالبة للغة القومية للدولة، وعدم الاقتناء بلغات لايقرأها جمهور المكتبة. كما ينسحب التنوع أيضًا على الموضوعات المغطاة وعلى مستويات العمق فى المعالجة الموضوعية. ومن الضرورى أن تختار المكتبة وتقتنى بعض المواد الصادرة فى دول أخرى؛ حتى توفر للمستفيدين الكتب والمواد التى لايستطيعون الحصول عليها. كما تتأثر سياسة المكتبة فى الاقتناء بمدى توفر وإتاحة المكتبات الأخرى بالدولة للمستفيدين. وكذلك الحالة العامة للمكتبات المدرسية والجامعية والمتخصصة وغيرها من المكتبات الموجودة فى المجتمع. كما ينبغى الأخذ فى الاعتبار مدى توافر الكتب فى متاجر الكتب المحلية؛ خاصة فى المناطق الريفية والمنعزلة والأحياء الفقيرة. وكذلك أسعار الكتب وما يصاحبها من غياب عادة شراء الكتب، وينبغى على المكتبة شراء الكتب المكلفة جدًا، والتى لايستطيع القارئ شراءها لنفسه.

ومن الضرورى أن تؤكد المكتبة اختيار المواد التي تلبى احتياجات الجمهور وتطابق اهتمامات الغالبية العظمى من القراء، وبأعداد كافية من النسخ. كما ينبغى أيضًا أن تلبى مجموعات المكتبة احتياجات الجمهور من كل مستويات التعليم، وتتيح مواد بسيطة للمتعلمين الجدد. ومن الضرورى أن تغطى كل الموضوعات بصورة شاملة، وأن تمثل وجهات النظر المتعددة. ويراعى أن تكون

الغالبية العظمى من المواد المكتبية محلية؛ لأنها تلبى احتياجات الجمهور وتتناسب مع أوضاعهم المحلية. كما ينبغى أن تتضمن المجموعات مواد ترفيهية وترويحية سواء فى المواد المطبوعة، أو المواد السمعية - البصرية.

ومن الطبيعى للمكتبة التي تلبى كل المتطلبات السابقة، ألا تجد صعوبة فى الحصول على المساندة والدعم المالى من المجتمع، وسوف تحظى أيضًا بكثافة عالية من استخدام الجمهور للمكتبة.

٤- المشاركة فى المصادر:

تمارس نظم المكتبة - منذ سنوات عديدة - فى كل الدول أشكالاً متعددة من التعاون فى الإعارة بين المكتبات؛ حتى تزيد من نطاق مصادرها؛ فتستطيع أن تلبى احتياجات قرائها. بل وأصبح من المألوف جداً الآن فى كل الدول أن تعمل المكتبات معًا لإرضاء متطلبات مستفيديها. ويعتبر مجال خدمات المراجع والمعلومات، من أهم مجالات التعاون بين المكتبات. وقد أصبح من المعترف به أنه لاتوجد مكتبة فردية تستطيع أن تلبى كل احتياجات جمهورها، وعلى ذلك اتبعت المكتبات أساليب متنوعة للمشاركة فى المصادر.

وعادة ما تتمثل معظم المصادر التى تتشارك فيها المكتبات بالدولة النامية فى تلك المواد الصادرة فى الدول الأجنبية. ومن الممكن لأى مكتبة أن تحسب حاجتها إلى التعاون بقدر الفرق بين أسعار المواد المطلوبة، والميزانية المحدودة المتاحة. وقد أظهرت الخبرة والتجارب أن المعاناة المالية من أهم القوى التى تشجع المكتبات على التعاون. وقد نجحت الخطط التى تطورت تحت الضغوط المالية فى مجال العلوم الطبيعية والفيزيائية أكثر منها فى مجال الإنسانيات؛ لأن هذه المجالات تتطلب مواد مكثفة ومرتفعة القيمة. كما أن هناك بعض الحالات قد تطورت استجابة لحالات معينة؛ خاصة فى غياب تجارة كتب مستقرة وموسعة فى الدولة المعنية.

وينبغى على الدولة التى تتبنى خطة لاقتناء أوعية المعلومات بالمكتبات العامة،

على أساس تعاونى، أن تضع فى اعتبارها الأمور التالية:

- أن النمط المثالى الذى تقوم عليه خطة الاقتناء التعاونى، هو أن تتوافر بالدولة مكتبة قومية، وجمعية مكتبات، ومدرسة مكتبات، وشبكة من المكتبات، ومجموعة من المكتبيين المؤهلين. ويمكن للدولة التي لايتوافر بها كادر من المكتبيين القادرين ذوى الخبرة أن تجعل هدفها الأول تدريب العاملين بالمكتبات، قبل البدء فى برنامج طموح للاقتناء التعاونى.

- إعداد الإحصاءات عن كل من:

(أ) الجهات والهيئات التى تقدم المنح الدراسية المتعلقة باحتياجات الدولة؛ خاصة التى ترتبط بالموضوع.

(ب) مواقع الاقتناءات الداخلية فى النظام، وتحديد ما إذا كانت سوف تختزن فى جهة مركزية أم لا.

(جـ) اختيار وتحديد أساليب وإجراءات المشاركة والتسجيل.

- الإحاطة بكل أدوات الاختيار الجارية والمراجعة على مستوى العالم، واقتناء مجموعة جانبية من الفهارس والببليوجرافيات والكشافات، وكذلك الصحف وفهارس الناشرين على أن يتم تحديثها بصورة دورية[١١].

ويمكن للمكتبات المتعاونة أن تتكون من تشكيل مكتبى واحد، تتولى فيه المكتبة العامة المركزية أو المكتبة القومية تنسيق وإدارة العمل. وسوف يتم إعداد خطة لمشروع الاقتناء التعاونى، يتم فيها تحديد المكتبات المشاركة وكل الإجراءات الأخرى التى سوف تسير العمل فى المشروع، وكذلك المسئوليات الملقاه على عاتق كل مكتبة فى التشكيل.

ومن الضرورى أن يتم تقسيم مجالات الاقتناء على المكتبات المتعاونة، بحيث يكون على كل مكتبة أن تختار المجال الذى سوف تكثف الاقتناء فيه حسب اهتمامها والمجتمع المحيط بها واحتياجات المستفيدين فيه، يمكن مثلاً

تقسيم المجالات الموضوعية على المكتبات، كما يمكن لبعض المكتبات أن تكثف الاقتناء فى المطبوعات الحكومية الفيدرالية أو المحلية، وتكثف غيرها الاقتناء فى المواد السمعية - البصرية، وأخرى فى إصدارات مؤسسات الصناعة ومراكز البحوث والأنشطة الأخرى، أو مجموعات التاريخ المحلى، أو الأعمال الفنية، وهكذا.

ومن الضرورى كذلك أخذ مستوى العمق فى التخصص فى الاعتبار؛ فالمكتبات العامة الفرعية ينبغى أن تركز على مواد القراءة الشعبية، وكذلك المواد المرتبطة ببرامج التعليم الابتدائى والتعليم العام. أما المكتبة العامة المركزية فسوف تهتم بالمستويات الأعلى فى التخصص.

وبعد أن يتم توزيع الاقتناءات على المكتبات المشاركة، يكون على النظام أن يتخذ الإجراءات لتسهيل تبادل هذه المقتنيات، واستخدامها من جانب المستفيدين فى أى من تلك المكتبات. وحيث إن من بين وظائف المكتبة العامة تأمين طلب المطبوعات التى لا تملكها فى مخازنها؛ فقد تم إنشاء وتطوير برامج ناجحة للإعارة بين المكتبات والتصوير على نطاق واسع ولسنوات متعددة. وقد وضعت المتطلبات الأساسية لمثل هذه البرامج فى الخطة العامة للإتاحة العالمية للمطبوعات؛ حيث افتتحت IFLA برنامجًا فى عام ١٩٧٦ حددت فيه هذه المتطلبات كما يلى:

«ينبغى توفير المواد المطلوبة؛ ومن الضرورى إرسال الاستفسارات بسرعة؛ وينبغى إرسال الوثائق أو المواد المطلوبة بسرعة؛ وينبغى أن تكون المحاسبة بسيطة، وينبغى أن تكون الإجراءات والأشكال بسيطة وموحدة؛ ومن الضرورى البحث عن المادة المطلوبة فى القنوات المحلية قبل القنوات الدولية؛ وينبغى أن يكون لدى كل دولة مركز للإعارة بين المكتبات من أجل التخطيط والإشراف والتعاون لكل هذه الأنشطة»[١٢].

إلى أى مدى يمكن للمكتبة العامة أن تحصل على الاكتفاء الذاتى؟ سوف يتوقف ذلك على السياسة التى تتبناها المكتبة. وقد لوحظ أن المكتبات العامة

الصغيرة تتجه إلى اقتناء عدد من النسخ أكثر، وعدد قليل من العناوين، بينما تقتنى المكتبات الكبيرة عناوين أكبر كثيرًا، ولكن عددًا قليلاً من النسخ لكل عنوان. ومن هنا فغالبًا ما يكون التعاون فعالاً بين المكتبات الكبيرة والمكتبات الصغيرة؛ خاصة عندما تكون الاهتمامات مشتركة.

ومن الممكن أيضًا أن يتم التعاون بين المكتبات العامة والمكتبات المدرسية؛ خاصة فى المجال المشترك بينها فى كتب الثقافة العامة والمواد المساندة للمناهج التعليمية. وبالمثل أيضًا يمكن أن يحدث ذلك مع المكتبات المتخصصة، التى تمثل مساعدة كبيرة لمستفيدى المكتبة العامة، عن طريق إتاحة مصادرها الموضوعية المتخصصة، على أن توفر هى المواد العامة ومواد الترفيه والتسلية بالمقابل لمستفيدى المكتبات المتخصصة.

ومن الضرورى لبرنامج الاقتناء التعاونى أن يعمل على إعداد وصيانة فهرس موحد لمقتنيات المكتبات المشتركة فى البرنامج. ومن الطبيعى أن يحدد البرنامج مكتبة مركزية تتولى مسئولية الفهرس، سواء مع اتباع نظام الفهرسة المركزية، أو بقيام كل مكتبة بفهرسة مقتنياتها. فإذا كانت الفهرسة مركزية، يكون على المكتبة المركزية أن تقوم بفهرسة المواد كلها، قبل إرسالها إلى المكتبات الفرعية وتضع البطاقات فى الفهرس الموحد، مع الرموز الدالة على المكتبات التى تقتنى الوعاء من بين المكتبات المتعاونة. أما إذا لم يكن النظام متبعًا لنظام الفهرسة المركزية، فسوف تقوم كل مكتبة فردية بفهرسة مقتنياتها بنفسها. ثم ترسل نسخة من كل البطاقات التى أعدتها إلى الإدارة المركزية، التى تتولى إعداد وإخراج وصيانة الفهرس الموحد.

وتقوم الإدارة المركزية بتجميع البطاقات التى ترد إليها من كل المكتبات المتعاونة، وتضع أيضا على كل من هذه البطاقات الرموز الدالة على المكتبات التى أعدت هذه البطاقات، بعد استبعاد النسخ المكررة من البطاقات، التى وصلتها من أكثر من مكتبة للعمل الواحد. ومن الطبيعى أن يختلف الشكل الذى يظهر به الفهرس الموحد من نظام لآخر. فقديمًا كانت هذه الفهارس الموحدة

تظهر فى الشكل المطبوع، ثم ظهرت فى شكل مصغر على ميكروفيش، وأخيرا أصبح الشكل السائد هو الشكل المحسب فى شكل شبكة معلومات، تتصل بكل المكتبات الفرعية، سواء لإضافة بطاقة جديدة أو لإضافة الرمز الخاص بها على بطاقة موجودة من قبل.

وتعتبر القوائم الموحدة للدوريات من أهم أنواع الفهارس الموحدة؛ خاصة مع الارتفاع الكبير والمتزايد لأسعار الدوريات. والحقيقة أن الدوريات من أول الأوعية التى لجأت فيها المكتبات إلى الاقتناء التعاونى والمشاركة فى المصادر، حتى تستطيع أن تلبى احتياجات مستفيديها، سواء من مقتنياتها هى أو مقتنيات المكتبات الأخرى المتعاونة، عن طريق تصوير المقالات المطلوبة، أو بإتاحة استخدام مقتنيات أى من المكتبات المتعاونة من جانب مستفيدى مكتبة أخرى فى النظام.

وقد وجد كثير من المكتبات الحل المناسب للمشكلات المالية ومشكلات المكان، فى تبنى برنامج للاقتناء التعاونى فى الدوريات. وقد أصبح من الممكن للمكتبة أن توقف الاشتراك فى الدوريات قليلة الاستخدام؛ خاصة التى تقتنيها مكتبة أخرى فى النظام، فتوفر ميزانيتها لشراء مواد أخرى تحتاجها بشدة، وتوفر أيضًا المساحة التى تشغلها فى الرفوف، من أجل وضع مواد أخرى تعانى من تكدسها على الرفوف. ومن الضرورى أن يتنبه القائمون على إعداد القائمة الموحدة للدوريات من أن تضمن بطاقة الدورية بيانًا بمقتنيات أعداد الدورية فى كل مكتبة تقتنى هذه الدورية، إلى جوار الرمز الدال على هذه المكتبة.

وبعد أن تأكدنا فيما سبق بأن المشاركة فى المصادر بالمكتبة العامة تتعلق بتنمية مجموعات المكتبات العامة نفسها؛ من أجل تلبية احتياجاتها وأهدافها، نستطيع أن نؤكد هنا أن المشاركة التعاونية فى مصادر المعلومات يمكن أن تتم بين نظم مكتبية متنوعة أيضًا، وليس بين المكتبات العامة فقط. فمن الممكن لنظام المكتبة العامة أن يقيم مثل هذه البرامج مع نظم المكتبات الجامعية، والمدرسية، والمتخصصة والقومية إذا كانت موجودة.

وهناك ثلاثة متطلبات حيوية ينبغى وضعها فى الاعتبار من أجل تحقيق مشاركة فعالة لمصادر المكتبة. هذه المتطلبات الثلاثة هى:

(١) حيازة مصادر معلومات صالحة للمشاركة.

(٢) الرغبة الصادقة فى الالتزام بمشاركة فعالة.

(٣) ميكانيكية الاستخدام المجمع.

من الممكن أن تتمثل هذه الميكانيكية فى إنشاء شبكة معلومات، وهو الأمر الذى ينبغى أن تواجهه كثير من إدارات المكتبات العامة الموجودة. ومن الطبيعى أن تقدم هذه الشبكة إتاحة مناسبة للتسجيلات الببليوجرافية لمقتنيات تلك المكتبات المشتركة فى الشبكة. كما تساعد الشبكة على التنمية النسبية لسياسات الاقتناء الدائمة؛ حتى يستطيع أعضاء الشبكة السير على هذه السياسة دون تغيير أو تعديل. كما تضمن الشبكة ميكانيكية توصيل المواد المطلوبة للأعضاء فى الشبكة فى أقل وقت ممكن. ومن الضرورى أن يتم التوحيد والتكامل فى تطبيق النظم والإجراءات خلال الشبكة، واستخدام التكنولوجيا، التى تناسب احتياجات الشبكة.

وحيث إن نظم المكتبة العامة تختلف من دولة لأخرى باختلاف المرحلة التى وصلت إليها فى نموها وتطورها؛ فلن يكون من السهل أن نشرح الطرق والأساليب التى يمكن أن نحقق بها الأهداف السابقة فى كل هذه الأنظمة. ولكننا نستطيع أن نؤكد أنه من الممكن تحقيق هذه الأهداف من خلال رغبة كل المكتبات الأعضاء فى مراجعة الأساليب المتبعة، وتطوير أساليب أخرى تكون أكثر مناسبة لمتطلبات الشبكة. كما ينبغى على المكتبات الفردية أن تتقبل فكرة إمكانية إلغاء كثير من ممارساتها السابقة؛ حتى تستفيد كل المكتبات من وظائف الشبكة.

٥- الفهرسة والتصنيف:

بعد أن تقتنى المكتبة المواد التى اختارتها، يكون عليها أن تقوم بالإعداد

الفنى لهذه المواد وعمل الفهارس اللازمة؛ حتى يمكن للجمهور أن يتعرف هذه المقتنيات والوصول إلى مايريده منها. ومن الطبيعى أن يبدأ الإعداد الفنى هذا بعمل الفهرسة الوصفية، ثم التصنيف والفهرسة الموضوعية.

وقد تتابعت قواعد الفهرسة الوصفية على مر الزمن، وتمثلت أحدث حلقاتها فى الطبعة الثانية من «القواعد الأنجلو - أمريكية للفهرسة» بمراجعاتها المتتابعة. والحقيقة أن هذه الطبعة، بالإضافة إلى شمول قواعدها لجميع أنواع المواد المكتبية، قد راعت - ولأول مرة - احتياجات جميع أنواع المكتبات وأحجامها. وقد تمثل ذلك فيما أطلقت عليه «مستويات التفصيل فى الوصف»؛ فقد جعلت للوصف ثلاثة مستويات حتى تتناسب هذه المستويات مع احتياجات المكتبات الكبيرة، والمتوسطة، والصغيرة. كما تتناسب هذه المستويات أيضًا مع نوع المكتبة فيما إذا كانت مكتبة قومية أو جامعية أو متخصصة أو عامة... إلخ. ومن الطبيعى أن تكون أى مكتبة هي الأقدر على تحديد مستوى الفهرسة الذى يناسبها ويناسب جمهورها من بين هذه المستويات الثلاثة، وتطبقه فى فهرستها لمقتنياتها.

وزيادة فى الحرص على مساعدة المكتبات العامة الصغيرة، ومكتبات الأطفال، والمكتبات المدرسية، ذات الأمين الواحد، صدر «موجز القواعد الأنجلو - أمريكية للفهرسة»، وهو الذى يناسب المكتبات التى تستخدم المستوى الأول (البسيط) فى الفهرسة. وقد قصد بهذا الموجز مساعدة المفهرسين فى هذه المكتبات؛ لسهولة استخدامه عن القواعد الأصلية. وبهذا تستطيع المكتبات العامة الكبيرة والمتوسط استخدام القواعد الأصلية سواء للمستويين الثانى أو الثالث، كما تستطيع المكتبات العامة الصغيرة أن تستخدم الموجز. هذا وقد تم تعريب القواعد فى صيغتها الكاملة[١٣]، وكذلك فى صيغتها الموجزة [١٤]، حتى تستطيع مكتباتنا العربية أن تستخدم أيًا منهما، حسبما يناسبها أيا كان نوع المكتبة أو حجمها.

أما بالنسبة للتصنيسف فقد شاع استخدام تصنيف ديوى العشرى فى المكتبات العامة فى معظم دول العالم عامة، وفى الدول العربية خاصة. وقد صدرت عدة ترجمات إلى اللغة العربية من تصنيف ديوى العشرى، وأحدثها على الإطلاق الترجمة الصادرة عن المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم(١٥). كما صدرت باللغة العربية أيضاً عدة قوائم لرؤوس الموضوعات، من أكثرها مناسبة للاستخدام فى مكتباتنا العامة، القائمة التى وضعها الأستاذ الدكتور/ شعبان عبد العزيز خليفة(١٦).

كما يعتبر إنشاء المراكز القومية من أهم التطورات فى نظم المكتبات العامة، حيث يتولى المركز إدارة خدمات مركزية خلال مجموعة من المكتبات الفرعية، وتبنى أساليب مشتركة فى معالجة النسخ المكررة وغير ذلك من الأنشطة. ويمكن لمثل هذه الخدمات المركزية أن تخدم الفروع فى نظام واحد، أو نظم متعددة فى مجتمع واحد، أو فى ولايات أو أقاليم منفصلة، أو خلال الدولة كلها، أو حتى فى دول متعددة. وقد أنشئت هذه المراكز أيضًا للمكتبات الجامعية، ومكتبات الكليات، والمكتبات المتخصصة، والمكتبات المدرسية.

إن وظائف الخدمات الفنية التى كانت تتم بطريقة فردية فى كل مكتبة عامة منفصلة، أصبحت الآن فى دول عديدة مسئولية هيئات مركزية للمعالجة والخدمات الفنية. وعندما تكون المكتبة صغيرة، فإنها تستطيع أن تستفيد من الحصول على المساعدة من الهيئة المركزية المسئولة عن تزويد الكتب، والدوريات، والمواد السمعية - البصرية، وغيرها من المواد المكتبية الأخرى.

ومن الطبيعى أن تستخدم كل المكتبات العامة قواعد الفهرسة نفسها وخطط التصنيف، إذا أرادت أن تقيم مثل هذه الخدمة المركزية. وسوف يتم تركيز المكتبيين والمتخصصين فى المكتبة المركزية؛ حتى يقوموا بإعداد الفهرسة والتصنيف لكل المكتبات المشتركة فى النظام، على أن تخفض الإجراءات الفنية فى المكتبات الفرعية إلى الحد الأدنى، ويكون معظم العاملين بها من غير المتخصصين.

وعلى الرغم من كثرة الأنشطة التعاونية التى تقوم بها المكتبة المركزية، إلا أن البطاقات المطبوعة ظلت - ولوقت طويل - أهم هذه الأنشطة على الإطلاق. وحتى بعد استخدام الكمبيوتر فى اختزان وطباعة البطاقات، فما تزال الكثير من النظم المكتبية العامة فى كثير من الدول تستخدم هذه البطاقات المطبوعة، وهي تلك التى لم تستخدم الكمبيوتر فى اختزان فهارسها؛ خاصة فى المكتبات العامة الصغيرة. وعادة ما ترسل مجموعة كاملة من كل بطاقة، تحتاج فقط إلى وضع المداخل الإضافية لها ووضعها مباشرة فى أدراج الفهارس.

وفى بعض نظم المكتبات العامة، لاتهتم المكتبات الصغيرة فى النظام بتوفير فهارس بطاقية لمقتنياتها، ولكنها تكتفى فقط بقوائم الرفوف، بالإضافة إلى اقتناء نسخة من الفهرس الموحد المطبوع، الذى تعده وتنشره المكتبة المركزية العامة، وهو الذى يضم مقتنيات كل مكتبات النظام. وقد أدى عدم اقتناء فهارس بطاقية إلى توفير قدر كبير من العمل؛ خاصة فى المكتبات العامة الصغيرة ذات الأمين الواحد، والذى غالبًا ما يكون غير متخصص.

وقد أنشئت مراكز المعالجة هذه للمكتبات العامة فى دول كثيرة. ويمكن لمثل هذه المراكز أن تقدم عديدًا من الخدمات والوظائف الخاصة، التى يمكن أن تتضمن ما يلى:

- معالجة مركزية للمواد بمواصفات موحدة، وذات جودة عالية.
- تقديم قوائم بالمواد المنشورة حديثا، والتى لم تقتنيها أى من المكتبات المشاركة كل فترة وبصورة منتظمة، مع العمل على اتخاذ إجراءات تعاونية لملء الفجوات الشاغرة فى مقتنيات مجموع المكتبات.
- تقديم بيانات عن الكتب المقتناه خارج النظام.
- إعداد تقارير دورية لكل من المكتبات المتعاونة، توضح فيها النفقات الجارية، وتوزيع هذه النفقات على فئات المواد التى تلقتها المكتبة.
- إعداد إحصاءات سنوية تتعلق بالنفقات على الكتب والمواد المكتبية

الأخرى، وعدد المجلدات، وعدد العناوين المشتراة فى كل فئة من الفئات.

- تقديم التسجيلات والتسهيلات التى تجعل كل مكتبة قادرة على:

* تحديد الكتب والمواد المكتبية الأخرى التى تقتنيها، وموقع كل منها.

* إعادة ترتيب موقع الكتب خلال نظامها الخاص.

* تحديد موقع المواد غير الموجودة ضمن مقتنياتها، ولكنها مقتناة فى واحدة من المكتبات المتعاونة الأخرى.

* نقل الكتب المستبعدة إلى مخازن مركزية، أو إلى مكتبات أخرى، مع وضع إشارة فى تسجيلات هذه المواد إلى مواقعها داخل النظام.

* تغذية نظام الفهرس الموحد بتسجيلات للمواد المخزونة الموجودة من قبل ذات القيمة المستمرة، سواء بإرسال هذه المواد إلى الوحدة المركزية للمعالجة، أو بتغذية النظام بالتسجيلات المناسبة لها مباشرة.

وإذا كانت هذه المراكز تستخدم الحاسب الآلى فى إعداد النظام الخاص بها، فمن الممكن لهذا النظام أن يستقبل الفهارس المطبوعة ومخرجات الكمبيوتر المصغرة COM، حيث يتم تحديثها دوريًا للمساعدة فى عملية الاختيار. كما يمكن للنظام أيضًا فى مثل هذه الحالات أن ينتج لنا الفهارس المطبوعة، أو على ميكروفيش للمواد المقتناة فى موضوعات خاصة عند الحاجة أو فى مناسبات معينة(١٧).

وهناك بعض المشكلات التى تظهر عادة عند استخدام مراكز المعالجة، وهى التى ينبغى أن تؤخذ فى الاعتبار عند إنشاء مثل هذه المراكز. أولى هذه المشكلات خاصة بالتأخير الذى ينشأ عادة، مع دخول مرحلة وسيطة جديدة بين طلب الكتاب ووصوله إلى المكتبة، وهو الأمر الذى لايمكن تجنبه لاعتبار مراكز المعالجة هى المرحلة الوسيطة هذه. ولكن إذا أخذنا فى اعتبارنا أن الكتب تصل

إلى المكتبات الفرعية مفهرسة وجاهزة لتوضع على الرفوف وتستخدم فوراً، نجد أن مشكلة التأخير هذه ليست كبيرة بالدرجة، بعد حساب الوقت الذى كانت تستهلكه المكتبات الفردية فى معالجة الكتاب.

أما التأخير الناتج عن عدم كفاءة المراكز فى التعامل مع الموردين، وهو الأمر الذى يمكن أن يحدث بالقدر نفسه من جانب المكتبات الفردية، خاصة للكتب المستوردة من الدول الأخرى. فيمكن القول هنا بأن التأخير لمدة أسبوع أو اثنين سيكون أقل أهمية فى مثل هذه الحالات، وذلك لأن الكتب المستوردة إذا لم ترسل بالطائرة، فلن يستغرق وصولها بأى وسيلة أخرى أقل من ثلاث إلى ست شهور.

أما أخطاء الفهرسة وإعداد البطاقات وطباعتها، فقد كانت من أهم النقد الذى وجه إلى مراكز المعالجة؛ حقيقة أن إعداد البطاقات يتطلب مستوى عاليًا من الحرص والاهتمام بالتفاصيل، إلا أن الوصول إلى المستوى المطلوب يعتبر أمرًا صعبًا حتى فى الدول، التي يتمتع المكتبيون فيها بمستوى عال من التعليم، ومن المهارات الكتابية. أما فى الدول النامية، فمن المحتم أن يكون إنجاز ذلك أصعب. ومن البديهى أن الحصول على مستويات عالية فى مركز واحد بدولة معينة، يكون أكثر سهولة من تحقيق ذلك فى المكتبات الفردية. وإذا استطعنا تحقيق ذلك فى المركز الواحد، فسوف تكون النتيجة تحسين الخدمة فى المكتبات الفردية كلها فى الدولة. وسوف تكون الميزة الأهم لمركز المعالجة القومى فى هذا المجال، هى الفرصة التى سوف يقدمها للتنمية المستقبلية لمعايير مقبولة دوليًا، وكذلك فرصة للحصول على الميزة الكاملة لخدمة ببليوجرافية دولية. وإذا ما طبقنا الميكنة هنا، فيمكن أن يتم ذلك بسرعة وسهولة عن طريق مركز واحد، أفضل من أن يتم عن طريق عدد من المكتبات الصغيرة.

ومن الممكن أن تستفيد كثير من المكتبات من الميكنة فى الدول النامية أكثر

من ذلك؛ حيث يمكن تزويد مركز المعالجة بتجهيزات متواضعة إلى حد كبير، مع تسهيلات طباعية ورقية معقولة، أو على مصغرات من إنتاج الكمبيوتر COM، ويمكن لذلك أن يقدم فوائد الميكنة لجميع المكتبات الفردية. ومن الممكن فى الدول المتسعة جدًا، أو التى بها كثير من المكتبات، أن يكون لديها أكثر من مركز للمعالجة حسبما تقتضى الحالة. وينبغى لمخططى نظم المكتبة العامة فى أى دولة بالعالم، أن يهتموا بتعرف المميزات، التى يمكن الحصول عليها من تقديم خدمات فنية مناسبة، من خلال إدارة نظام قومى للمكتبة العامة.

ويمكن لنظام المكتبة العامة فى أى دولة أن يؤدى دورًا مهمًا فى إعداد الضبط الببليوجرافى القومى للمواد المكتبية الصادرة بالدولة. حقيقة أن هذا الدور ينبغى أن تقوم به المكتبة القومية، ولكن فى حالة عدم وجود مكتبة قومية فى دولة ما، أو إذا كانت الخدمة الببليوجرافية الموجودة غير كافية، فى هذه الحالة يمكن لنظام المكتبة العامة أن يقدم الخدمة الببليوجرافية القومية. وفى مثل هذه الحالة يكون من أهم المتطلبات تبنى قواعد معيارية دولية للفهرسة الوصفية؛ حتى يمكن تبادل التسجيلات الببلوجرافية مع الهيئات الببليوجرافية الأخرى داخل الدولة وخارجها. وسوف يستلزم إعداد الضبط الببليوجرافى القومى، إعداد وصيانة ملف استناد للمداخل القومية لأسماء الأشخاص والهيئات والعناوين المقننة. بل ومن الممكن أيضًا أن يتضمن ملف الاستناد هذا، المداخل الموضوعية التي سوف تستخدم فى بطاقات الضبط الببليوجرافى القومى.

ومن الممكن أن يستخدم ملف الاستناد هذا من جانب مكتبات أخرى، سواء داخل الدولة أو خارجها فيما يختص بإعداد مداخل وصفية أو موضوعية. ومما لا شك فيه أن المكتبات بالدول الأخرى سوف تجد فى هذا الملف عونًا كبيرًا فى إعداد مداخل الأشخاص أو الهيئات، وهى التى تمثل تحديًا كبيرًا فى دولة، لا يتآلف فيها المكتبيون مع طبيعة الأسماء المحلية.

تبقى مسئولية مشابهة وهى تبنى إحدى خطط التصنيف الدولية، ثم القيام بتطوير وتوسيع هذه الخطة فى المناطق الخاصة بالمتطلبات والاحتياجات القومية أو الإقليمية، وهى التى لايتم تغطيتها غالبًا فى هذه الخطط الدولية. وسوف تتم هذه التعديلات بما يتفق مع احتياجات المستفيدين من جانب، وطبيعة الإنتاج الفكرى الصادر بالدولة من جانب آخر، حتى ولو كانت غير مستخدمة فى أى استخدام خارج الدولة المعنية.

٦- ميكنة العمليات الفنية:

أصبحت الميكنة اتجاهًا عامًّا فى كل أنواع المكتبات، بما فيها المكتبات العامة. ويمكن أن يأخذ هذا الاتجاه أشكالاً متعددة بحسب حجم المكتبة أو وظائفها الخاصة. ولهذا فسوف يكون من المستبعد أن تستخدم الميكنة فى فرع صغير للمكتبة العامة فى منطقة ريفية، بينما يبدو من المفيد جدًّا لمكتبة كبيرة فى منطقة صناعية أن تستخدم الميكنة فى وظائف كثيرة، مثل: الإعارة، والخدمات الفنية، أو حتى العمل المرجعى.

وسوف تتبع المكتبة أحد نمطين أساسيين فى الميكنة. فإما أن تمتلك النظام الخاص بها داخل المكتبة، أو أن تربط بينها وبين نظام آخر تمتلكه هيئة أخرى خارج حدود المكتبة. وفى الحالة الأولى سوف تأخذ المكتبة المسئولية الكاملة لتطبيق النظام (التصميم، واقتناء كل من الأجهزة والبرامج، والصيانة، والاستخدام). ويفضل اختيار هذا النمط فقط عندما تكون المكتبة كبيرة بدرجة تمكنها من أن تتكفل بمثل هذا الاستثمار، فى ضوء الموارد المالية والبشرية. وفى مثل هذه الحالة سوف تستخدم غالبًا نظم الإعارة الجاهزة على حاسبات شخصية.

أما فى الحالة الثانية، فإن الربط مع نظام خارجى يعنى أنه ينبغى على المكتبة أن تتصل بكمبيوتر موجود فى مكان آخر، وسوف تؤدى الوظائف فى معظم الأوقات من خلال استخدام منفذ أو وسيلة أخرى للاتصال عن بعد، تكون

مربوطة بوحدة المعالجة المركزية خلال خطوط اتصال. ومثال لذلك نجد فى الولايات المتحدة الأمريكية كثيرًا من المكتبات العامة مربوطة مع نظام OCLC من أجل أغراض المعالجة الفنية. وقبل أن يبدأ المفهرس فى فهرسة كتاب، فإنه يراجع على منفذ موجود فى مكتبته؛ حتى يتأكد مما إذا كان الكتاب قد فهرس من قبل أم لا. فإذا كان قد فهرس من قبل فما عليه إلا أن يطلب بطاقات الفهرس وبطاقة كعب الكتاب، من خلال منفذ المكتبة، وسوف ترسل إليه البطاقات عن طريق البريد العادى. أما إذا لم يكن الكتاب قد فهرس من قبل، فيكون على المفهرس أن يعد بطاقة فهرسة لهذا الكتاب، ويدخل هذه البيانات إلى النظام. وسوف تكون هذه البيانات التى أعدها متاحة للمكتبات الأخرى المشاركة فى النظام.

كما أن هناك بعض النظم الأخرى التى يمكن للمكتبة أن تستخدمها، من بين هذه النظم نظم استرجاع المعلومات؛ حيث يمكن الحصول على إجابة لسؤال خلال مراصد المعلومات المحسبة. وعلى أية حال، فإن هذه النظم تكون مفيدة أساسًا للمستفيدين فى البحوث المتخصصة والتنمية. وعلى ذلك ينبغى للمكتبى أن يتعرف بحرص شديد احتياجات المكتبة الحالية والمتوقعة والمصادر المتاحة، قبل اتخاذ قرار بالارتباط بمثل هذه النظم.

إن الميكنة مكلفة وتحتاج لإعداد دقيق وتطبيق دقيق أيضًا. ولهذا يكون على المكتبى أن يتأكد أولاً قبل الدخول فى مثل هذه المغامرة، من أن المعلومات المطلوبة للمستفيدين وزيادة ضغط العمل بالمكتبة، يجعل من هذا النمط من الحلول ضروريًا وحيويًا. ومن الضرورى الأخذ فى الاعتبار احتمال ظهور صعوبات كثيرة عند ميكنة العمليات المكتبية، كما أنه من الضرورى أيضًا الأخذ فى الاعتبار، أن الميكنة تتجه دائمًا مع مرور الوقت نحو المرونة وانخفاض التكلفة، وزيادة الإمكانيات، وتبسيط إجراءات التشغيل، والتزايد المستمر فى الطرق المختلفة لاستخدام الحاسبات[١٨].

٧- التنقية والاستبعاد

لاتبقى مجموعة المكتبة مفيدة للأبد، سواء أكانت مجموعة الكبار أم الأطفال. إن اجراءات مراجعة المجموعة الموجودة لاستبعاد المواد التى لم تعد مناسبة، تتوازى وتتساوى فى الأهمية مع إجراءات الاختيار والإضافة لمواد جديدة. وينبغى أن تؤخذ فى الاعتبار ثلاثة عناصر للاستبعاد من الرفوف: استمرار صحة ودقة المعلومات، واستمرار الاستخدام، والحالة المادية.

تكون المواد غير الكتب معرضة أكثر من غيرها لتناقص الاهتمام بها، وذلك بسبب التغيرات المستمرة فى الموضوع المتعلق بها. وليست كل المواد غير القصص تصبح غير مناسبة بالسرعة نفسها، ولكن تحديث المعلومات يكون فى بعض الموضوعات مهمًا جدًا. فالكتاب الذى يصف الموضوع يكون صحيحًا تمامًا فى وقت نشره، ولكنه يصبح أقل دقة كلما مر الوقت. وإذا تركنا مثل هذا الكتاب على الرفوف فإنه سوف يضلل القارئ. ومن هنا فإن الفحص الدورى والمنظم للمواد الموجودة بالمكتبة يكون ضروريًا من أجل استبعاد مثل هذه المواد وإحلال غيرها محلها إذا كان ذلك ضروريًا، سواء بطبعات جديدة أو بعناوين أخرى بديلة.

بعض الكتب تفقد قيمتها بعد فترة لأكثر من سبب. يمكن أن يقل الاهتمام بالموضوع؛ يمكن أن تخبو جاذبية القصة مع تغير الاتجاهات أو الاهتمامات؛ ويمكن أن يصبح نمط الكتاب غير مناسب مع تغير الاتجاهات. هذه التغيرات يمكن أن تؤدى إلى انخفاض استخدام الكتاب، فيبقى الكتاب فى مكانه على الرفوف، على الرغم من عدم استخدامه من جانب المستفيدين. وإذا كانت المكتبة تعانى من نقص الأماكن، فسوف يمثل مثل هذا الكتاب فاقدًا لايمكن التغاضى عنه. وحتى إذا كانت المكتبة لاتعانى حاليًا من نقص الأماكن، فإن وجود المواد غير المستخدمة وغير المطلوبة سوف يحجب المواد المفيدة. وسوف يكون فكرة لدى المستفيدين بأن المكتبة بها مواد كثيرة غير مقبولة أو غير نافعة، ومثل هذه المواد ينبغى أن تستبعد[١٩].

هذه المواد المستبعدة إما أن تستبعد استبعادًا نهائيًا، أو أن تستبعد من الرفوف المفتوحة لتوضع فى مخازن مغلقة. ويكون الاستبعاد النهائى بسبب أن المادة لم تعد تستخدم نهائيًا؛ ولذلك تقرر المكتبة أن تتخلص منها. أما الاستبعاد من الرفوف المفتوحة فيكون بسبب أن المادة لم تعد تستخدم بالكثافة نفسها التى كانت عليها. وحيث إن مساحة الرفوف المفتوحة محدودة، يصبح من الضرورى لمثل هذه المواد أن تترك مكانها على الرفوف؛ لتتمكن المكتبة من إضافة المواد الجديدة. ويعتبر تحريك هذه المواد من الرفوف المفتوحة إلى المخازن المغلقة اختيارًا أرخص بكثير من توسيع مساحة الخدمة بالمكتبة. إن المخازن المغلقة مع التوفير فى التدفئة، والإضاءة، والرفوف، يسمح بخفض معقول فى نفقات اختزان المجموعة مع التضحية بتسهيلات الوصول الفورى للمستفيدين.

وتختلف كمية المواد المستبعدة بصورة كبيرة فى كل أنماط المكتبات. وقد أشار بوكلاند Buckland[٢٠] إلى بعض الأسباب المؤثرة على التنقية والاستبعاد، وهى: تكاليف الاختزان وهى التى تثقل كاهل الميزانية؛ بإجراءات المكتبة التى صممت عامة لتسهيل إضافة الكتب وليس الاستبعاد؛ إن إجراءات الاستبعاد غالبًا ما تكون مملة؛ فكرة أن الكتاب يحتمل أن تحتاج إليه فى المستقبل تشجع الاستراتيجية الدفاعية لإبقائه. وإذا تركنا هذه العوامل النفسية، فسوف تتأثر سياسة المكتبى للتنقية والاستبعاد بعوامل ثلاثة مهمة، هى:

١- كفاية خدمات الإعارة بين المكتبات.

٢- مساحة الرفوف المفتوحة المتاحة.

٣- أهداف المكتبة.

سوف نناقش هذه النقاط بالترتيب: إن أهمية حفظ التوازن بين الشراء والاستعارة، هو الذى ينبغى أن يراعى فى التنقية، فسوف يتأثر ذلك بإتاحة مصادر أخرى فى المنطقة. فالمكتبى الذى يعمل فى منطقة، تكون خدمات الإعارة بين المكتبات فيها غير كافية، سوف يخجل عند استبعاد أى مادة يشعر

أنها يمكن أن تطلب ثانية. وإذا كانت وظيفة الإعارة بين المكتبات جيدة، يستطيع المكتبيون استبعاد مواد من مجموعاتهم بثقة كبيرة، ويمكن أيضًا تقديم كتب محل تلك المستبعدة، وسوف يشعرون أن المادة المستبعدة يمكن أن تكون قد وضعت مكان آخر مناسبًا أكثر.

كما أن حجم برنامج الاستبعاد بالمكتبة غالبًا ما يتحدد بالمساحة المتاحة على الرفوف. وأيا كان الحجم المرغوب فيه لمجموعات المكتبة، فإن نقطة البداية العملية لهذا النوع من القرارات ينبغى أن يكون حجم مبنى المكتبة نفسه والعناصر الأخرى المرتبطة به. المكتبى الذى تمتلئ رفوفه يكون مضطرًا للتنقية بمعدل يتساوى - بالتحديد - مع معدل إضافاته الجديدة. ويمكن أن يكون ذلك غير مرغوب فيه غالبًا، ولكنها حقيقة الحياة.

أما الاعتبار الذى يجعل طريقة التنقية متأثرة بأهداف المكتبة، فينبغى أن يرتبط بأنماط محددة من المكتبات؛ فالمكتبات العامة تجدد نفسها بصفة مستمرة. وسوف يكون معدل الاستبعاد مرتبطًا بمعدل الإضافات الجديدة. فسوف تعادل هذه الإضافات الجديدة حجم الكتب القديمة المستبعدة نفسه. وسوف يتجه تدفق الكتب القديمة المستغنى عنها عادة إلى مخزن مركزى، يخدم مجموع المكتبات العامة، أو يوضع فى حالات أخرى فى مخزن احتياطى ملحق بالمكتبة ذاتها.

وسوف تستبعد كثير من المجلدات بسبب سوء حالتها المادية، وبسبب معدل الاستخدام العالى لمجموعة الرفوف المفتوحة فى المكتبات العامة، على أن تستبدل، أو تجلد، أو يتم إحلالها بكتاب بديل(٢١).

٨- الصيانة والتجليد:

الكتب والمواد المكتبية الأخرى معرضة للتلف والتمزق، وإذا لم تقم المكتبة بإجراء مراجعة مستمرة لمقتنياتها، فسوف تبدو المجموعة بالتدريج مجموعة مهملة وقذرة وغير جذابة، ولاتشجع على اهتمام المستفيدين تجاه المجموعة. فى الكتب المهملة بهذه الطريقة، سوف تتكون فكرتهم الحقيقية عن المواد ، من المستوى الذى يشاهدونه للمجموعة بشكل عام.

يوجد اتجاه يميل إلى صيانة هذه المواد، أيا كانت التكاليف، وهذا الاتجاه غير عملى. فالفحص الدورى للمواد سوف يمكن من انتزاع المواد التالفة، وتحديد المواد التى يلزمها إصلاح بسيط، وفى الوقت نفسه سوف يعطيها هذا الإصلاح فترة معقولة من الحياة المفيدة. العيوب الصغيرة، مثل: صفحة سائبة أو قطع صغير، يمكن إصلاحها فى المكتبة نفسها؛ وكذلك تثبيت الغلاف فى جسم الكتاب يمكن تقويته عن طريق شريط لاصق مناسب، أما التمزق الكبير فهو الذى يستلزم إعادة التجليد. وقبل اتخاذ قرار إعادة التجليد، ينبغى أن نحدد ما إذا كانت تكاليف تجليد الكتاب تتساوى مع استمرار استخدامه؛ يمكن أن يكون الأفضل للمكتبة اقتناء كتاب آخر جديد أو طبعة أحدث، أو حتى اتخاذ قرار باستبعاد الكتاب؛ لأنه لن يستمر فى الاستخدام كثيراً.

إن أغلفة الناشرين ليست مصممة لاستخدام المكتبة، وإذا تعرضت هذه المواد للاستخدام المكثف، فسوف تبلى خلال عام أو اثنين من الشراء. وهنا يكون المكتبى مجبراً على اتخاذ قرار مهم ومكلف فى الوقت نفسه، وهو قرار الاختيار الأصلى؛ حيث يمكن أن يختار الكتاب المجلد، وأحيانًا ما يتخذ هذا القرار دون تفكير ودون معنى. إن الكتاب المجلد يعانى من بعض العيوب الكبيرة، إذا قورن بالكتاب غير المجلد. ففى المقام **الأول** غالبا ما تكون محتوياته غير حديثة عن الكتب الجديدة فى الموضوع نفسه. **ثانيا** يكون مظهره غير جذاب على العكس من الكتاب، الذى يحمل سترة الأتربة الأصلية الجذابة، وذلك على الرغم من أن هناك بعض المكتبيين التقليديين الذين يفضلون التجليد عن سترة الأتربة الورقية.

يعتقد بعض المكتبيين ضرورة إتاحة المواد طوال احتفاظها برونقها وطالما ظلت بحالة جيدة. أما إذا بدت فى حالة رثة، فيكون على المكتبة استبعادها وإحلال نسخة جديدة محلها من الكتاب نفسه، ومن هنا، فإن الإصدارات الشعبية من الكتب ذات التجليد الورقى الخفيف ينبغى أن تمثل نسبة بسيطة من مجموعة المكتبة العامة. ومثل هذه الكتب لم يقصد بها أن تعمر طويلاً، ولا يتوقع لها أن تظل فترة طويلة على الرفوف.

ويفضل كثير من أمناء المكتبات العامة استبعاد الكتاب التالف وإحلال نسخة جديدة محله من العنوان نفسه، أو إحلال كتاب آخر بديل محل الكتاب التالف. بالنسبة للمجموعة الصغيرة، يقدم الاختيار الأخير ميزة التنوع الواسع فى المجموعة. كما ينبغى أن نقارن تكاليف الإحلال بتكاليف التجليد كعامل آخر، يؤثر فى اتخاذ القرار. وكقاعدة عامة، فالكتب التى يقصد بها جذب القراء المتجولين فى المجموعة، لاتفضل أن تكون مجلدة. فالتجليد يناسب أكثر الكتب التى تكون معروفة وتطلب لذاتها سواء بمؤلفها أو عنوانها، بصرف النظر عن مظهرها. كذلك فالأعمال النمطية التى سوف تبقى على الرفوف المفتوحة لفترة طويلة، ينبغى أن تكون مجلدة. أما الأعمال التى سوف توضع فى المخزن، والتى لانتوقع لها الاستخدام لفترة طويلة، فلا تحتاج إلى تجليد إلا إذا كانت حالتها المادية تمنع استخدامها.

معظم موردى الكتب ينتجون طبعات للمكتبة من القصص، بشراء مجموعة من أوراق الكتب السائبة من الناشرين، وإضافة قوة مضاعفة لتقوية سترة الأتربة على حسابهم. والنتيجة النهائية هى الحصول على فترة بقاء أطول من غلاف الناشر، وتجنب الحاجة إلى التجليد قبل سنتين من الاستخدام. وعلى أية حال لاينبغى للمكتبات أن تقبل الشكل الذى يطرح به الناشرون الكتب ذات التجليد الورقى للتسويق الواسع، فقد ظهرت خدمة التجليد من أجل المكتبة فى دول عديدة؛ حيث تجهز طبعات مجلدة خصيصًا من مواد رخيصة التكلفة. وتستخدم هذه الخدمة بكثافة فى كتب الأطفال، بما فيها المواد التى تقتنيها المكتبات المدرسية. ومثل هذه المواد المجلدة لها ميزة المظهر الشعبى، ولكنها لن تشكل إلا نسبة بسيطة من مقتنيات المكتبة(١٧).

وتعتبر خدمة التجليد من أهم الأنشطة فى نظام المكتبة العامة فى معظم الدول. وينبغى أن يعتمد اختيار نمط التجليد لكل مجلد فردى، على نوع وحجم الكتاب وطول فترة بقائه المتوقعة، وسوف يختلف حجم مركز التجليد من نظام مكتبى إلى آخر. ومن الطبيعى أن المكتبات لن تقوم بتجليد مقتنياتها، ولكن

فقط الكتب التى تحتاج إلى التجليد. فالكتب الجديدة يصدر بعضها مجلداً، كما أن هناك نسبة أخرى من الكتب الجديدة لاتوقع لها الاستخدام المكثف، والبعض الآخر لن يظل على الرفوف لفترة طويلة؛ بسبب سرعة تقادم المعلومات للموضوعات التى يحتويها.

ويتبقى لدى المكتبة تلك الكتب غير المجلدة، والتى نتوقع لها الاستخدام المكثف ولفترة طويلة، وهى التى سوف ترسل إلى ورشة التجليد قبل وضعها على الرفوف. أما الكتب التى تقادمت بحكم استخدامها فى المكتبة، والتى نتوقع لها أن يستمر استخدامها لفترة أخرى، فمن الضرورى أن تقوم المكتبة بصيانتها، قبل أن تتهالك وتتفكك أوراقها وتتمزق.

وسوف تقوم المكتبة بإعداد قائمة ببليوجرافية من نسختين بالكتب المرسلة إلى ورشة التجليد؛ فترسل نسخة من القائمة مصاحبة للكتب إلى التجليد، وتحتفظ هى بالنسخة الأخرى حتى تقوم بمراجعتها عند رجوعها من التجليد. ومن الضرورى تقسيم الكتب المراد تجليدها إلى دفعات صغيرة نسبياً؛ حتى لايسحب جزء كبير من مقتنيات المكتبة، يحتاج القراء لاستخدامه، فيغيب فترة طويلة بسبب تراكم العمل فى ورشة التجليد.

المصادر

(1) Jefferson, G. Public Library administration.- 2nd. ed.- New York.- Clive Bingly, 1969.- p. 87.

(2) Ray, Colin. Library Service to schools and children.- Paris: Unesco, 1979.- p. 51.

(3) Ibid, p. 52.

(4) Ibid. p. 53-54.

(5) IFLA Section of Public Libraries. Standards for Public Libraries, 1973.- Para. 24.

(6) Ibid. Para. 29.

(7) Ibid. Para. 34-35.

(8) Ibid. Para. 45.

(9) Ibid. Para. 46.

(10) Spiller, David. Book selection.- 3rd. ed.- New York: Clive Bingly 1980.- p. 89.

(11) Ibid. p. 94.

(12) Line, M. B. Universal availability of publications and developing countries, Paper presented at the IFLA / Unesco pre-session seminar for librarians for developing countries.- Antwerp. August, 1997.

(١٣) قواعد الفهرسة الأنجلو - أمريكية، الطبعة الثانية مراجعة ١٩٨٨، مع تعديلات ١٩٩٣/ أعدت تحت إشراف لجنة التوجيه المشتركة لمراجعة القواعد من جمعية المكتبات الأمريكية... [وآخ]؛ تحرير ميشيل جورمان، بول و. ونكلر؛ تعريب محمد فتحى عبد الهادى، نبيلة خليفة جمعة، يسرية عبد الحليم زايد.- ط العربية ١.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٦.- ٢ مج.

(١٤) جورمان، ميشيل. موجز قواعد الفهرسة الأنجلو - أمريكية فى طبعتها الثانية/ تعريب فتحى عبد الهادى، نبيلة خليفة جمعة.- ط٣.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٨.- ٢٩٢ ص.

(١٥) ديوى، ملفل. تصنيف ديوى العشرى، الطبعة الثانية عشرة المختصرة / تعريب إدارة التوثيق والمعلومات بالمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم؛ تحرير محمود أحمد أتيم .- ط عربية٢ .- تونس : المنظمة، ١٩٧٧.-٢مج .

(١٦) خليفة، شعبان عبد العزيز. قائمة رؤوس الموضوعات العربية الكبرى/ تأليف شعبان عبد العزيز خليفة، محمد عوض العايدى.- ط٢.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٣.- ٢مج.

(17) Broome, E. M. Do Developing countries need processing centers? Paper presented at the IFLA/ Unesco pre - session seminar for Librarians form developing countries.- Antwerp, August, 1977.

(18) Ray Colin. op. cit. p. 57.

(19) Buckland, Micheal. Book availability and the Library users.- London: Pergramon, 1975.- p. 112.

(20) Spiller, David. op. cit. p. 129.

(21) Ibid. p. 139.

الفصل الخامس

خدمات المكتبات العامة

من المعروف أن الخدمات والأنشطة هى الصورة الأخيرة التى تبدو عليها المكتبة، وهى الثمرة الحقيقية التى تجنيها المكتبة من وراء الجهود الكبيرة التى تبذلها فى كل العمليات السابقة؛ فالمكتبة العامة التى تمتلك مبنى رائعا فى موقع متميز ومتناسب تماما مع دورها فى المجتمع، حتى لو اقتنت هذه المكتبة أفضل المجموعات المناسبة كما وكيفا، وقامت بإعداد هذه المجموعة إعدادًا فنيًا ممتازًا، فإن ذلك كله لايساوى شيئًا إذا لم تقم المكتبة بدورها فى تقديم الخدمات والأنشطة التى تلبى احتياجات جمهور المستفيدين.

وينبغى على المكتبات العامة أن تلبى احتياجات كل قطاعات السكان فى المنطقة المحيطة بها. ويتوقف اتساع نطاق الخدمات التى تقدمها المكتبات العامة، على مدى توفر المصادر المالية والدعم الذى توفره الحكومات القومية، بالإضافة إلى ما يمكن أن تقدمه سلطات الحكم المحلى من مشاركة فى هذا الشأن. كما ينبغى على المكتبة العامة إضافة خدمات جديدة لتلك الموجودة من قبل، عندما يزداد عدد المستفيدين فى المجتمع وتتعدد احتياجاتهم.

١ -الإعـــارة:

تعتبر خدمة الإعارة الخارجية من أهم وأقدم الخدمات التى تقدمها المكتبات العامة. وقد نشأت خدمة الإعارة الخارجية بسبب عدة عوامل، لعل من أهمها ضيق الحيز داخل المكتبة، وهو الذى لن يستوعب كل المستفيدين للاطلاع

الداخلى؛ خاصة فى أوقات الذروة لاستخدام المكتبة. وحيث إن مساحة المكتبة مهما بلغت سعتها، فسوف تتأثر بالطبع المساحة المخصصة للقراءة والاطلاع الداخلى بالزيادة المستمرة فى مجموعات المكتبة، وكذلك زيادة الخدمات والأنشطة التى تقدمها المكتبات العامة، خاصة مع زيادة عدد المستفيدين الذى يتناسب مع نجاح المكتبة فى أداء مهمتها. يضاف إلى ضيق الحيز رغبة بعض المستفيدين فى اصطحاب المواد المكتبية خارج المكتبة، سواء بسبب عدم مناسبة أوقات فتح المكتبة مع ظروفهم الخاصة، أو بسبب الحاجة إلى القراءة الهادئة فى المنزل بعيداً عن حركة المستفيدين، أو بسبب حاجتهم لاستخدام المواد المكتبية فى مواقع عملهم، وغير ذلك من الظروف الخاصة بالمستفيدين أنفسهم.

وحتى تستطيع المكتبة العامة أن تقدم هذه الخدمة على مستوى جيد، ينبغى عليها أن توفر النسخ الكافية لتلبية رغبات المستفيدين واحتياجاتهم. ومن الضرورى أن يتعرف القائمون على التزويد بدقة، على المواد التى يشتد الطلب عليها للإعارة الخارجية، حتى تقتنى المكتبة عدداً من النسخ يتناسب مع حجم الطلب على هذه المواد. وبطبيعة الحال لن تستطيع المكتبة أن تقتنى أكثر من نسخة من بعض المواد مرتفعة الثمن، وكذلك مجموعة المراجع والدوريات. وبالتالى فلن تكون هذه المواد متاحة للإعارة الخارجية. وسوف تساعد خدمة التصوير فى حصول المستفيد على نسخة مصورة من الصفحات المطلوبة.

وهناك بعض المكتبات تفضل فصل مجموعة المواد المتاحة للإعارة فى مجموعة منفصلة. كما أن هناك بعض النظم المكتبية العامة تقوم بإنشاء مكتبة كبيرة تكون مهمتها الإعارة فقط، على أن تتعامل مكتبة الإعارة هذه مع المكتبات الأخرى وليس مع جمهور المستفيدين. وسوف يطلب المستفيد من مكتبته استعارة المواد التى يطلبها، وتقوم مكتبة الإعارة بإرسال المادة أو نسخة مصورة منها، خاصة إذا كانت فى عدد محدود من الصفحات، إلى المكتبة على أن يتحمل المستفيد النفقات فى معظم الحالات.

وقديما كانت الإعارة الخارجية تنحصر فى الكتب، إلا أن النظرة إلى هذه الخدمة قد تغيرت كثيراً. وقد أصبحنا نرى الآن المكتبات العامة تعير معظم أنواع المواد المكتبية. ومن الشائع الآن إعارة التسجيلات الصوتية والمرئية، خاصة لكبار السن الذين لايستطيعون مغادرة أماكن إقامتهم والحضور إلى مقر المكتبة. كما تعير بعض المكتبات فى الدول المتقدمة نسخاً مصورة من بعض اللوحات الفنية الأصلية لفترة من الوقت.

كما أن خدمة الإعارة الخارجية لن تقتصر على الأفراد، بل سوف تمتد أيضا إلى الهيئات. وقد أصبح من الشائع أن تعير المكتبة مجموعة من موادها إلى المدارس والأندية ودور رعاية المسنين، وغيرها من مؤسسات الخدمة العامة فى المجتمع. وسوف تستبدل هذه المجموعة بغيرها على فترات معينة بعد أن تنتهى الحاجة إليها أو يقل الطلب عليها. بل إن هناك صورة متقدمة من التعاون بين نظم المكتبة العامة والمدارس فى بعض الدول المتقدمة، وهى أن تقتنى المكتبة العامة المركزية، بعض المواد التى يحتاجها المدرسون كوسائل تعليمية، على أن تتاح هذه المواد للإعارة لمدة فصل أو عام دراسى، حسب نظام تدريس المناهج المرتبطة بتلك المواد.

٢ - خدمات المراجع والمعلومات

من الضرورى لخدمات المراجع بالمكتبات العامة أن تساير التطور الهائل فى إنتاج أوعية المعلومات، سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية والموضوعية أيضًا؛ فقد أصبحت الأساليب التقليدية القديمة فى خدمات المراجع بالمكتبات العامة غير قادرة على تلبية احتياجات المستفيدين والاحتفاظ بالتوازن المطلوب بين الخدمة المقدمة والطلب عليها، وغير قادرة على أن تنمو وتتطور بنمو وتطور احتياجات المستفيدين فى المجتمع الحديث.

من الأمور الأساسية فى تقديم الخدمة المرجعية بالمكتبة العامة أن يفرد لها قسم مستقل، وأن يخصص لها مسئول قادر على تقديم الخدمة المرجعية الكاملة وخدمات المعلومات. ويمكن لأخصائى المراجع بالمكتبة العامة أن يستخدم

المصادر المتاحة داخل مكتبته، وأن يحيل المستفيد لمصادر أخرى متاحة بالمكتبات الأخرى. كما يمكنه أيضًا أن يقوم باستعارة بعض المواد المكتبية من الإدارة المركزية التى تتبعها المكتبة أو حتى من المكتبة المركزية العامة؛ لاستشارتها فى تقديم الخدمة المرجعية. كما يمكنه أيضًا أن يستعير بعض المواد من المكتبة القومية، من خلال الإدارة المركزية أو المكتبة المركزية أيضًا للغرض نفسه.

ومن الضرورى أن تتضمن مجموعات خدمات المراجع والمعلومات فى المكتبة العامة، الكتالوجات التجارية وتقارير الشركات. ومن المفيد أيضا اقتناء القوائم الموحدة لمقتنيات المكتبات العامة التابعة للنظام. ومن الضرورى أيضا تعرف كيفية الحصول على تلك المواد، سواء عن طريق الإعارة بين المكتبات، أو عن طريق استنساخ النسخ المصورة للمواد التى لاتعار.

وينبغى أن تحرص المكتبة على أن تضم بين مقتنياتها مواد تتضمن معلومات مهمة جداً لأداء الخدمة المرجعية المتميزة بالمكتبة العامة، وهى المطبوعات الحكومية ذات الطبيعة المحلية والإقليمية والقومية والدولية، وكذلك المواد التى تقدم معلومات عن التاريخ المحلى. ولذلك فإن المجموعة المتخصصة فى التاريخ المحلى، والتى تتضمن الصور والخرائط والمواقع المحلية، توفر الإتاحة لمواد البحث القيمة. ومن الضرورى أن توفر المكتبة خدمات التصوير والاستنساخ؛ حتى تتيح للباحثين الحصول على نسخة من المواد غير المتاحة، أو التى نفذت من سوق النشر. هذا بالإضافة إلى أن الاستنساخ السريع للمعلومات يوفر الوقت الكثير للباحثين. ومن الضرورى أيضا توفير خدمة الاستعلام السريع بالتليفون، طالما أن المعلومات المطلوبة يمكن تقديمها بالتليفون. أما تلك المعلومات التى لاتتناسب مع التقديم بالتليفون، فيمكن للمكتبة إرسالها بالبريد، أو أن يطلب من المستفيد الحضور إلى المكتبة لتسلم المعلومات، مع الإيضاح الضرورى من أخصائى المعلومات بالمكتبة، إذا كان ذلك ضروريا.

٣ - الخدمات السمعية - البصرية :

إن المواد السمعية والبصرية شأنها شأن أوعية المعلومات الأخرى، يسجل عليها المعرفة البشرية والإنجازات الاجتماعية والعلمية والفنية. وهذه المواد تقدم المعلومات بطريقة أكثر إمتاعًا وأحيانًا أكثر فعالية من المواد المطبوعة. ولهذا نجد أن الإقبال على استخدام مثل هذه المواد يتزايد بصفة مستمرة، وبالتالى فسوف تتزايد مجموعة التسجيلات الصوتية والأفلام بالمكتبات العامة. وقد أصبحت مجموعة المواد السمعية والبصرية من المجموعات الأساسية داخل المكتبة العامة، حيث ينبغى تقديم خدمة لها بالمكتبة للكبار والشباب والأطفال على حد سواء.

ومن الضرورى أن يصمم نظام المكتبة العامة على اقتناء وصيانة مجموعة محورية من المواد السمعية والبصرية، إلى جانب مواد القراءة التقليدية. وحيث إن هذه المواد تحتاج للأجهزة فى استخدامها، وحيث إن ذلك يتطلب أن تبقى هذه الأجهزة فى حالة جيدة باستمرار، فسوف تظهر مشكلات استخدام وصيانة هذه الأجهزة، وهى المشكلات التى لاتظهر مع غيرها من المواد التقليدية كالكتب والدوريات. كما أن اختيار مجموعة المواد السمعية والبصرية معقد إلى حد كبير فى كثير من الدول النامية؛ بسبب قلة الإمكانيات لتعرف المواد قبل الشراء. وتنتج مثل هذه المواد فى الدول المتقدمة بأعداد ضخمة جدا، وهذا يوسع من فرصة الاختيار، لكن على العكس من ذلك نجد الحال فى الدول النامية مختلفًا تمامًا، فالمعروض من المواد المناسبة فى إطار الخلفية اللغوية والثقافية محدود، وذلك يجعل الاختيار صعبًا.

ويمكن تطبيق المعايير نفسها التى أعدتها المكتبة لاختيار وشراء الكتب مع المواد السمعية والبصرية. وينبغى اختيار هذه المواد بعناية كبيرة جداً؛ لأنها تتكلف الكثير سواء فى الشراء أو فى الصيانة. وينبغى استخدام قوائم الاختيار الأساسية، وكذلك العروض المنشورة فى الدوريات والأدلة فى اختيار مثل هذه المواد عندما تكون متاحة ومناسبة.

إن الموسيقى المسجلة والعروض الدرامية والأشكال الأخرى من الفنون، تعتبر عناصر ضرورية فى تزويد المواد المكتبية بالمكتبة العامة؛ خاصة عندما يكون عدد العروض الحية قليلاً ونطاقها محدودا، وعندما تكون عروض الراديو والتلفزيون غير كافية. وينبغى للمكتبة أن تقدم تسجيلات العروض الموسيقية، باعتبار المكتبة كمركز ثقافى لكل أنماط الأنشطة الثقافية. ويمكن للمكتبة أن تعير هذه التسجيلات فى المناسبات الخاصة للمستفيدين.

وينبغى أن تتضمن مقتنيات المكتبة العامة سجلاً للموسيقى الكلاسيكية للدول الغربية أو العربية أو الأفريقية حسبما يتناسب بناء على موقعها والبيئة المحيطة بها. كما ينبغى أن يتمثل فى هذه المجموعة الأساسية الفترات الزمنية المختلفة، والأشكال، والبلاد، والآلات، والفنانين والملحنين. كما ينبغى التأكيد على اقتناء الموسيقى المسجلة ذات الاهتمامات المحلية أو الإقليمية.

فى عام ١٩٧٥، نشرت لجنة المواد السمعية البصرية فى جمعية المكتبات العامة دليلين للمواد، التى يمكن أن تقتنيها المكتبات العامة هناك. وقد صدر الدليل الأول بعنوان: "Guidelines for audiovisual materials and services for large public libraries"، وذلك للاقتناء بالمكتبات الكبيرة. وكان التالى بعنوان: "Recommendations for audiovisual matierals and services for small and medium sized public libraries"؛ لأجل الاقتناء فى المكتبات الصغيرة والمتوسطة. وقد أوصى هذان الدليلان كل المكتبات العامة - بصرف النظر عن حجمها - بتقديم تنوع من المصادر السمعية والبصرية، سواء من مجموعاتهم الخاصة أو من خلال النظام الإقليمى، وينبغى أن تخصص من ميزانية المكتبة ١٠-١٥٪ من ميزانية القسم للصيانة والإحلال. كما حدد الدليلان أيضًا مؤهلات العاملين، وتنوعات المواد المطلوبة بحسب تعداد السكان، ومنطقة الخدمة، وعدد ساعات العمل فى الأسبوع، والإتاحة، ونطاق المواد المقتناة[١].

٤- خدمات الشباب والبالغين:

تعتبر إعارة الكتب والمواد المكتبية الأخرى من أجل الاستخدام المنزلى الوظيفة الأساسية للمكتبات العامة الفرعية فى النظام المكتبى. ومع ذلك فهناك بعض المجتمعات لايمكن أن تطبق فيها هذه الوظيفة بشكل جيد؛ بسبب الأوضاع السيئة فى الإسكان، حيث يعوق ضيق المساكن توفير المناخ المناسب للقراءة والاطلاع المنزلى. وفى مثل هذه الحالات ينبغى على المكتبة أن توفر المساحة الكافية لهؤلاء، الذين يحتاجون مكانًا للاستذكار، ومساحة لاستضافة الأنشطة المتعددة للتعليم المستمر (مناقشات، لقاءات، عرض أفلام، الخ).

إن الغرض الرئيسى من وراء تقديم الخدمة المكتبية العامة للكبار والشباب، هو إعطاؤهم الفرصة للوصول إلى المواد التى لايستطيعون الحصول عليها بطريق آخر. ولهذا السبب ينبغى التأكيد على الإتاحة المجانية للمجموعة، دون أى نوع من المشاركة المالية من جانب المستفيدين، والتأكيد أيضًا على إمكانية التجول واختيار مواد القراءة. وقد بذلت جهود كبيرة فى دول كثيرة؛ من أجل حمل السلطات الحكومية على قبول مفهوم الإتاحة المجانية لمواد القراءة من جانب المستفيدين. أما الدول التى أنشأت نظامًا للمكتبات المدرسية، فسوف يسهل عليها أن تتابع الأساليب نفسها فى المكتبات العامة، حيث أصبح لدى الأطفال الخبرة للاستفادة باستعارة بعض المواد للقراءة فى المنزل، بل وأصبح من المألوف بالنسبة لهم إعادة المواد، التى لم يعودوا بحاجة إليها واستعارة مواد أخرى بدلاً منها. هؤلاء الأطفال هم الذين سوف يشكلون قطاعًا عريضًا من رواد المكتبات العامة فى المستقبل، بل وسوف يستمرون فى استخدام المكتبة لفترة طويلة فى مرحلة الشباب ثم الكبار فيما بعد.

وينبغى التخطيط لخدمات الكبار والشباب فى المكتبات العامة بالتعاون الوثيق مع المؤسسات الأخرى فى المجتمع؛ خاصة تلك العاملة فى مجال خدمات المجتمع والخدمات الثقافية الأخرى. حتى أن هناك بعض الدول تكون للمكتبات

العامة فيها رابطة إدارية قوية مع مثل تلك المؤسسات؛ حتى يمكن الاستفادة من الترتيبات الإدارية المشتركة، والمشاركة فى التسهيلات التى تقدمها تلك المؤسسات من صالات الترويح والمراكز الثقافية وغيرها.

وينبغى لقسم الكبار فى المكتبة العامة أن يلبى احتياجات الكبار واهتماماتهم عن طريق اقتناء مجموعة مكثفة من كتب القراءة المنزلية، والأعمال المرجعية، والمطبوعات الحكومية، والدوريات. ومن الضرورى أن تنظم المكتبة العامة برامج تقدم التسلية، والمعلومات فى موضوعات متنوعة، وجلسات موسيقية وترفيهية، وحوارات عن إدارة المنزل، والتنمية الذاتية، والوظائف والأعمال، والحياة العائلية، والزراعة والفنون والحرف اليدوية. كما ينبغى للمكتبة العامة أن توفر قاعات للاجتماع أو المحاضرة وممارسة الأنشطة والبرامج المخصصة للكبار. كما يجب إعداد قوائم بالكتب والمواد المكتبية الأخرى، فى الموضوعات التى تحظى باهتمام القطاعات العريضة من المستفيدين، والترحيب باقتراحاتهم وملاحظاتهم عن البرامج التى تقدمها المكتبة لهم أو عن خدمات المكتبة بشكل عام.

وهناك خدمة أخرى مهمة تقدمها المكتبة للكبار، وهى التى تقدم للمستفيدين من الأقليات العرقية أو اللغوية أو القادمين حديثًا لمجتمع المكتبة. هؤلاء الذين غادروا بيئتهم الأصلية إلى مجتمع غريب عنهم وحياة جديدة عليهم، من الضرورى أن توفر المكتبة لهم مجموعات بلغاتهم الأصلية من الكتب والمواد المكتبية الأخرى، وإعداد برنامج لتقديمهم إلى المجتمع الجديد. كما تستطيع المكتبة أن تساعد مثل هذه الجماعات بطرق وأساليب غير رسمية، كما تستطيع أن تلعب دورًا مهمًا فى جذب انتباه المجتمع إلى المساهمات الخاصة، التى قام بها أفراد من تلك الجماعات والخدمات التى يؤدونها فى المجتمع(٢).

ومن الضرورى لقسم الشباب بالمكتبة العامة أن يشبع احتياجات القراءة لدى المراهقين عن طريق تقديم مجموعة متنوعة من المواد المكتبية ذات الجاذبية

الخاصة لدى المراهقين، مثل تلك التى تتناول تنمية الشخصية، والمهن، والهوايات، والرياضة، والعلاقات الأسرية والمواد الأخرى التى تهم مرحلة الشباب قبل العشرين. مثل هذه المجموعة يمكنها أيضًا أن تقدم خدمة أخرى، وهى تقديم المراهقين واحتياجاتهم إلى قسم الكبار.

كما ينبغى لقسم الشباب أيضًا أن ينظم برامج ثقافية وتعليمية وترفيهية بصفة دورية منتظمة، مثل: الحوارات واللقاءات، وعروض الأفلام، والزيارات لأماكن اهتماماتهم. ومن الضرورى أن يعمل القسم على إنشاء لجنة للشباب لكى تسمح للطلبة بمقابلة العاملين بالمكتبة بانتظام. ويمكن للجنة أن تخطط وتقيم البرامج، وتناقش بعض الإصدارات فى موضوعات معينة. وسوف تساعد هذه الأنشطة والاجتماعات على أن يعبر الطلبة عن وجهة نظرهم، كما أنها تزيد وتنمى قدرتهم على النقد.

وعند إعداد برامج للشباب ينبغى مراعاة بعض الأهداف، منها:

- جعل المكتبة مكانًا أكثر ترحيبًا بالقراء.
- جذب غير المستفيدين لزيارة المكتبة.
- زيادة استخدام مواد المكتبة خلال الأنشطة المكتبية، مثل: معارض الكتب، وإعداد القوائم الببليوجرافية، وأحاديث الكتب، ومناقشات الكتب، والبرامج الموجهة لفئات المستفيدين.
- تشجيع نمو الذكاء والابتكار والتعبير عن الذات بين المراهقين، عن طريق مشاركتهم فى البرامج المتنوعة.
- المساعدة على اكتشاف اهتمامات جديدة، وتنمية وتعميق تلك الموجودة من قبل.
- إثارة الاهتمام بالمكتبة داخل المجتمع، وزيادة استخدام المكتبة كمؤسسة تعليمية وثقافية.

- إقامة روابط بين المكتبة ومجموعات الشباب ومنظمات المجتمع، وتشجيع البرامج المشتركة معها.

٥- خدمات الأطفال :

للمكتبة العامة تاريخ طويل فى العمل مع الأطفال، وقد اعتبرت المكتبة العامة للأطفال جزءًا أساسيًا فى المجتمع، فقد كانت لها جهود مشتركة مع المؤسسات الأساسية فى المجتمع والتى تعمل مع الأطفال. ويعتبر قسم الأطفال بالمكتبة العامة من أول الأقسام التى أنشئت بها، حيث إنه يسبق دائمًا إنشاء أقسام الكبار والشباب. ونستطيع القول بأنه لايوجد دولة فى العالم تخلو من وجود بعض أشكال خدمة القراءة للأطفال. وهناك مئات الآلاف من البشر، يعملون من أجل خلق وتحفيز الاهتمام بالقراءة بين شباب المستقبل.

ومن الضرورى الاحتفاظ بعلاقة بين المدرسة ونظام خدمة المكتبة العامة للأطفال. وتحتاج خدمات الأطفال بالمكتبة العامة لأشخاص مدربين مهنيا مع الخبرة فى الأنشطة المخصصة للأطفال، مثل: قراءة القصة، والعمل مع الأطفال المعوقين، وعقد المسابقات لقراءة الشعر والرسم، وتنمية مهارات الأطفال فى الأشغال اليدوية، وتعلم استخدام الكمبيوتر، وتمثيل المسرحيات، والمشاركة فى مسرح العرائس أو خيال الظل.

ولتشجيع الأطفال على الكتابة، يمكن عقد مسابقة للأطفال على نطاق الدولة لإرسال قصص قصيرة من إبداعاتهم. ويتم تشكيل لجنة لفحص هذه القصص واختيار الفائز منها، والذى يمكن أن ينشر فى مجلة للأطفال. إن الطبيعة غير الرسمية للمكتبة العامة التى تعمل مع الأطفال، قد سهلت تنظيم هذه الأنشطة التى تساعد فى تهذيب الأخلاق، وتقوية الارادة، والتحكم فى النفس والابتكار وتنمية التخيل. ولهذا فمن الضرورى تأكيد أهمية هذه الأنشطة.

وينبغى أن يتم التنسيق بين نظام المكتبة العامة وبين المتخصصين واستشارتهم فيما يختص بتنمية وتوسيع أنشطة الأطفال. وينبغى أن يشمل التنسيق مجموعات

الأطفال بالمكتبات العامة والإجراءات والسياسات المتعلقة بها، وكذلك اختيار المواد المكتبية للأطفال من كتب ومواد أخرى، وإقامة علاقات مع الهيئات الأخرى فى المجتمع والمهتمة بالعمل مع الأطفال. وتدريب العاملين بالمكتبة على الأنشطة الخاصة بالأطفال، وكذلك إعداد الميزانيات لمصادر الأطفال، والمساعدة فى مراجعة المصروفات وتطبيق بنود الميزانية.

وينبغى أن تأخذ الخدمة المكتبية للأطفال أولوية بين أنشطة وخدمات المكتبة العامة. فعلى الرغم من تميز نظام التعليم وثراء وكثرة كتب الأطفال، إلا أن الكثير من الأطفال ليس لديهم كتب فى منازلهم. وهنا يكون على المكتبة العامة واجب، ليس فقط لتقديم الخدمات المكتبية للأطفال، ولكن أيضًا لتقديم الكتب والمواد الأخرى الخاصة بهم، وتشجيع سهولة القراءة والفهم، وإثارة الاهتمام بكل المعلومات المسجلة التى قامت عليها الحضارات السابقة. فإذا استطاعت المكتبة أن تنمى وتشجع الاهتمام بالكتب والقراءة عن العصور القديمة، فإنها يمكن بذلك أن تؤكد أنها قد أدت خدمة عظيمة للمجتمع. كما أنها بذلك تساعد على ضمان الاستخدام المستمر من جانب هؤلاء الأطفال ولسنوات قادمة.

يعتقد بعض أمناء مكتبات الأطفال أن الأطفال فى سنواتهم الأولى قبل المدرسة، ينبغى ألا نشجعهم على الذهاب إلى المكتبة العامة واستخدامها. وهذا الاعتقاد خاطئ وينبغى أن يتغير؛ لأنه من الطبيعى أن العادات والاهتمامات التى تتكون لدى الأطفال فى حصولهم على المعلومات تبدأ عند الأطفال فى سنواتهم الأولى. ولذلك فإن احتمال كسب اهتمام الطفل بتسهيلات المكتبة، ينبغى أن يبدأ حتى قبل أن يتعلم الطفل القراءة بسلاسة وفهم، ويشعر بالسعادة النابعة من فهم الكلمة المكتوبة(٣).

أما الأطفال الذين يستخدمون خدمات المكتبة بالفعل، فسوف نحاول أن نقوى هذا الاستخدام نسبيًا. ويكون الهدف الأساسى لدينا هو زيادة قدرة الأطفال على القراءة وتنشيط الاستمتاع باستخدام الكتب والمكتبات. من أكثر الخدمات

شعبية بالمكتبات العامة هى ساعات قراءة القصص للأطفال الصغار، وهو نشاط يسهل تنظيمه، ولكنه ينبغى أن يؤدى بطريقة سليمة حتى يمكن الاستحواذ على اهتمام وخيال الأطفال. وينبغى لمن يقوم برواية القصة أن يتمتع بمهارات متعددة للتعامل الشخصى، وأن يندمج تمامًا فى الرواية. كما ينبغى عليه ألا يتعجل وأن يشجع الأطفال على المشاركة عندما يكون ذلك ممكنا. ومن الممكن أيضًا لأمين المكتبة أن يلخص القصة التي قرأها ويعيد حكايتها مرة أخرى بأسلوبه. كما أن رواية القصة دون الاعتماد بصورة كلية على النص المكتوب، يمكن أن يسمح باستخدام تعبيرات أكثر بكثير، ويسمح أيضًا بحرية كبيرة فى التعبير بالحركات. إن رواية القصة موهبة طبيعية لبعض الأفراد. وإذا لم تتوافر هذه الموهبة لأمين المكتبة فى قسم الأطفال، فمن الضرورى البحث عن مساعدة أعضاء آخرين من العاملين، ممن يكون لديهم هذه القدرة وهذه الموهبة. أما الأحاديث والمحاضرات وعروض الأفلام؛ فهى أنشطة يمكن استخدامها لتحفيز الأطفال على القراءة بعمق أكثر. كما أن المسابقات والمبارايات وبرامج القراءة يمكن استخدامها لتشجيع القراءة الهادفة، وهى وسائل لتقديم الكتب إلى الأطفال كمصادر للمراجع والمعلومات. وفى العطلات يمكن استخدام المكتبات المتنقلة وسيارات الكتب، حيث إنها تجذب انتباه غير مستخدمى المكتبة؛ لأنها تأخذ المكتبة خارج مبناها.

وبالطبع سوف يظل من الصعوبة بمكان للمكتبى، أن يصل إلى الأطفال الذين لم يدخلوا المكتبة فى ظل الظروف الطبيعية. وعادة ما يكون ذلك بسبب نقص الاهتمام من الأسرة أكثر منه عدم الرغبة فى قراءة الكتب من جانب الأطفال ذاتهم. وهناك بعض الآباء ما يزالون يعتقدون بأن الطفل لايمكن أن يستخدم الكتب حتى يبدأ المدرسة. وهناك أيضًا من لايهتم بانضمام الطفل إلى المكتبة قبل مرحلة المدرسة، بل ولايعتقدون بأن المكتبة لديها كتب من أجلهم. وذلك على الرغم من أنه أصبح من المعروف أن الخبرة المبكرة بتعرف الكلمات والحروف بالكتب قبل تعلم الأطفال بفترة طويلة، تلعب دورًا مهمًا فى تشجيع

الاهتمام بالصفحة المطبوعة، وإثارة الرغبة فى القراءة، وتعلم الربط بين الصور فى الكتب والأشياء المحيطة بهم. وهذا فى حد ذاته يساهم فى اهتمامهم وتعلمهم، وبعد ذلك يبدأ الأطفال فى ربط الكلمات بالصور التى رأوها من قبل. كما أن تداول الكتب يعلم الأطفال أيضًا طريقة تناولها؛ فهم يتعلمون كيفية تقليب الصفحات، ويشعرون بالسرور لاكتشافهم صورًا جديدة. كما يتعلمون كيفية متابعة الكلمات ذات النمط الثابت خلال الصفحات، والبدء فى التحقق من صورتها تمامًا مثل الصورة ورواية القصة.

كيف يمكن للمكتبة العامة أن توصل هذه الرسالة إلى الآباء غير المهتمين؟

أحد الأساليب لتحقيق ذلك يكون عن طريق الملصقات والنشرات التى توضع فى العيادات والمراكز الطبية والمستشفيات والحضانات ورياض الأطفال. وهناك طريقة أخرى يمكن أن تكون أكثر فعالية، وهى أن يتم ذلك من خلال المؤسسات والهيئات ذات العلاقة القريبة من الأطفال. وهناك كثير من المكتبات تعير مجموعات من كتب الأطفال لرياض الأطفال والحضانات، ويمكن أن تقدم مجموعة إضافية من كتب الأطفال للاستخدام فى المنزل، كما يمكن للمكتبى أن يلجأ لمساعدة الزائرات الصحيات والمشرفات الاجتماعيات. كما أن الحديث مع مجموعات المدرسين والآباء، والمنظمات الأخرى المتعلقة بالأطفال أو الآباء، يمكن أن يشجع على استخدام الكتب وحب القراءة من جانب الأطفال. وقد أعدت بعض المكتبات أدلة ممتازة لمساعدة الآباء على تقديم أطفالهم للكتب وتشجيعهم على تعلم القراءة، كما يمكن للمكتبة أن تكون على اتصال دائم بالهيئات والمؤسسات ذات العلاقة؛ حتى تكون على علم بكل التطورات الجديدة فى المجال، وعلى معرفة أيضًا بالأساليب المتبعة فى نشر مثل هذه الدعاية[٤].

٦- الخدمات مع المدارس:

إن الدور الذى تلعبه المكتبة المدرسية فى المدارس معروف منذ القدم. وتدار هذه المكتبات غالبًا من الإدارة المركزية للمؤسسة التعليمية؛ لضمان مستوى

موحد من الخدمة بكل المدارس، سواء للمدرسين أو للتلاميذ. وتعتبر المكتبة المدرسية جزءًا مهمًا من البنية الأساسية لنظام المكتبات بالدولة، وينبغى التخطيط لها وإدارتها حتى تكون جزءًا مهمًا من السياسة القومية للتعليم. ولهذا السبب ينبغى للمكتبة العامة أن تأخذ فى الاعتبار أهمية التعاون الوثيق بين النظامين، وإقامة الكثير من الأنشطة بين المكتبة المدرسية والمكتبة العامة، ودائمًا ما يكون القرار المشترك بينهما هو الذى ينظم طريقة تحقيق ذلك. وقد ظلت المكتبات العامة تخدم المدارس أيضًا لسنوات عديدة فى كثير من الدول مثل الدانيمرك. ثم حدثت تغييرات كثيرة فى الطرق والأساليب التعليمية، وبعدت المكتبات المدرسية عن نظام المكتبة العامة، وأقيمت على أساس استقلالى وأصبحت أكثر تعقيدًا. وفى دول أخرى تتولى المكتبة القومية تزويد الكتب لكل من المكتبات المدرسية والمكتبات العامة.

وينبغى أن يظهر التعاون بين المكتبة المدرسية والمكتبة العامة فى مجالات. متعددة، مثل: إعداد دورات تدريبية قصيرة للمدرس المكتبى، وتقديم مجموعات العرض، وتقديم النصح والمشورة والمساعدة للمدرسين العاملين بالمكتبة المدرسية، والفهرسة والتصنيف وصيانة المجموعات. ومن المطلوب أيضًا أن يتولى مكتبى الأطفال بالمكتبة العامة التنسيق مع المكتبات المدرسية خاصة فى تزويد المجموعات وتبادل الزيارات.

وتقدم معظم المكتبات العامة مجموعات مواد قراءة لمساندة المكتبات المدرسية بالمدارس المحلية. كما تقدم أيضا مواد لمشروعات القراءة والبحث فى الفصول يتم إعارتها لفترة محدودة، ويمكن استبدالها بمجموعة أخرى بعد فترة معينة. ويعتمد نجاح مثل هذه الخدمة - إلى حد كبير - على تعاون هيئة التدريس بالمدرسة وتقديرهم لقيمة هذه الخدمة فى سد النقص بمجموعة المكتبة المدرسية، وإثراء هذه المجموعة. كما يعتمد ذلك أيضًا على النظام الذى تعمل المكتبة المدرسية من خلاله، كأن تكون مثلاً تابعة لخدمة مركزية تديرها المكتبة العامة، أو الإدارة التعليـمية بالمنطقة التابعة لها. كما يتوقف أيضًا مدى نجاح

هذه الخدمة على مدى تقبلها من جانب المدرسين، ومدير المدرسة، والمستشارين وإدارة التعليم المحلية.

ومن المعروف فى أكثر الأنظمة نجاحًا أن المكتبى بخبرته فى مجاله، سوف يكون مرحبا به كمستشار فى الجانب الذى يخصه. وعندما يحدث ذلك. . فإنه يستطيع أن يشجع القراءة واستخدام الكتب من جانب هؤلاء التلاميذ، الذين يحصلون على القليل جدا من التشجيع فى المنزل، أو حتى لايحصلون عليه إطلاقا. كما تعتبر المدرسة نقطة ممتازة، يمكن من خلالها الوصول إلى التلاميذ فى الجماعات العرقية والأقليات(٥).

وعلى الرغم من أن المكتبة المدرسية سوف توجه معظم طاقاتها للعمل مع المدرسة والمدرسين، إلا أنها ينبغى أن تحتفظ بروابط وثيقة مع العاملين بالمكتبة العامة. كما أن الحرية التى تقدمها المكتبة العامة للأطفال، لاتستطيع المكتبة المدرسية أن تقدمها نظرًا لالتزامها بنظام التعليم الرسمى، وهذه الحرية تقدم عامل الجذب، الذى يمكن أن يشد هؤلاء الأطفال إلى استخدام المكتبة العامة. وينبغى على العاملين فى المكتبة المدرسية أن يعملوا على خلق رابطة بين المدرسة والمكتبة العامة المحلية. وبهذا يكون من السهل على أمين المكتبة العامة للأطفال أن يبنى روابط وعلاقات مع التلاميذ والمدرسين فى المدارس المحلية، وأن يقوم بترتيب زيارات للفصول إلى المكتبة العامة، واستخدام المكتبة كوسيلة لعرض العمل الذى تقوم به المدرسة. إن الروابط من هذا النوع يمكن أن تعمل الكثير لتشجيع غير مستخدمى المكتبة العامة؛ للمشاركة فى الخدمة والحصول على ميزة التسهيلات التي تقدمها.

٧- خدمات القراء الجدد والمناطق الريفية

من الضرورى أن تقوم المكتبة العامة بدور حيوى فى دعم ونشر التعليم المستمر، خاصة بالنسبة للقراء الكبار الجدد. ولذلك ينبغى على المكتبة العامة أن تضع احتياجات هذه الفئة فى المقام الأول على احتياجات الفئات الأخرى من

المستفيدين؛ خاصة فى تلك الدول التى تنظم برامج لتعليم الكبار من أجل مساعدتهم على تعلم مهارات جديدة، والتوافق مع الأساليب الجديدة فى المعيشة، ومع الأوضاع الثقافية والاجتماعية الجديدة التى أصبحوا يعيشون فيها. ويمكن لنظام المكتبة العامة أن يلعب دورًا أساسيًا فى الدول التى تحاول رفع مستوى التعليم بين السكان.

من أهم الخدمات التى تقدمها المكتبات العامة للقراء الجدد، تعريفهم بأنشطة عملية ومهارات أساسية تتعلق بحياتهم اليومية. كما أن تقديم الخدمات المكتبية للقراء الجدد فى المناطق الريفية فى كثير من الدول يعتبر على جانب كبير من الأهمية؛ لأن هناك نسبة كبيرة من السكان يعيشون فى قرى منعزلة. ولذلك ينبغى التوسع فى خدمات القرية؛ حيث تعتبرها كثير من الدول ضرورة لتنمية المناطق الريفية، وهى تشكل جزءًا من سياسات الحكومات طويلة الأجل للتنمية.[كما أن مشكلة القضاء على الأمية من الأمور التى تهتم بها الدول النامية وقد أعطتها أولوية كبيرة. وقد كانت أكبر مشكلة تواجة هؤلاء المسئولين عن البرامج المتعلقة بمحو الأمية، توفير مواد مناسبة للقراءة لمتابعة المتعلمين الجدد حتى لا يرتدوا للأمية. ومن الضرورى أن تهتم الدولة بتقديم نظام مكتبى كاف فى المناطق الريفية، وألا تقصر خدماتها على المدن والمراكز الريفية الكبيرة؛ لأن المجتمعات الريفية تعيش فى بعض الدول فى مناطق متفرقة وعلى مسافات بعيدة عن المدن، وفى بعض الدول توجد مجتمعات ريفية فى مناطق جبلية، وغالبًا ما تعانى من مشكلات الاتصال.

أما مشكلة تزويد المناطق الريفية بالكتب، فقد تم التغلب عليها بطرق متعددة، ومن أهم هذه الطرق المكتبات المتنقلة التى تقدم خدماتها مباشرة للمستفيدين الذين يعيشون فى مجموعات منعزلة من المنازل والقرى الصغيرة، حيث لا يسمح حجمها بتقديم مكتبات ثابتة أو مراكز للكتب. كذلك يمكن إيداع مجموعات من الكتب فى أحد المبانى، ويتم تزويدها بمساحة مناسبة للدراسة والقراءة(٦).

ومع ذلك فإن المشكلات التى تواجه المكتبات الريفية عديدة؛ فالمكتبات المتنقلة قليلة فى العادة عن أن تغطى كل المناطق بكفاية، وسيارات الكتب تتعطل بصفة مستمرة وصيانتها تتكلف كثيرًا وخدماتها غير منتظمة. وهناك مشكلة أخرى تعتبر من أكبر المشكلات التى تواجه الخدمة المكتبية العامة فى المناطق الريفية، وهى النقص الحاد فى الكتب ومواد القراءة الأخرى باللغة القومية أو الرسمية للدولة، وهذا بدوره يعوق إعارة بعض المجموعات بصفة دورية للمراكز الريفية. هناك مشكلة أخرى تتمثل فى أن هذه المراكز القروية ينبغى أن يتوفر لديها عاملون، والمكتبيون المتطوعون يساهمون بجهودهم فى المناسبات فقط.

والحقيقة أن هؤلاء المتطوعين يقومون بدور المكتبيين، دون مقابل أو بأجر ضعيف جدا، ويؤدى ذلك إلى صعوبة التحكم فى العاملين فضلاً عن صعوبة الحصول عليهم. ومن الأمور الشائعة جداً استقالة هؤلاء المتطوعين عند إبداء أقل ملاحظة لهم، وإحلال غيرهم شىء صعب جداً. وقد قام المدرسون بدور المكتبيين، عندما أقيمت مراكز المكتبات هذه فى المدارس، ولكن ذلك أيضًا لايحل المشكلة.

ولهذا ينبغى على نظام المكتبات العامة بالدولة أن يعالج هذا الوضع ويضع استراتيجية لذلك، ويضع الحلول العملية لمثل هذه المشكلات. وهناك طريقة يمكن لنظام المكتبات العامة أن يتبناها، وهى تخصيص مشرف متنقل يزور القرى ويعمل مع السكان المحليين؛ لتحسين أحوال التزويد بمواد القراءة، ويقومون هم بدورهم بتدريب المساعدين المحليين، ويتأكدون من أن هؤلاء المساعدين يمكنهم تلقى المساعدة والنصح، بل وطلبها من النظام المكتبى عند الحاجة اليها. كما يمكن أن يتمثل الحل فى تبنى نظام المكتبة القومية التى تتبعها فروع محلية فى الأقاليم، مع وجود مراكز إدارية إشرافية إقليمية. ويقوم هذا النظام بتوفير الكثير من الإشراف المطلوب من جانب العاملين فى مكتبة الإقليم، وهم بدورهم على استعداد للاتصال بخدمة المكتبة القومية للحصول على المعلومات

عند الحاجة، والحصول أيضا على التدريب والمعلومات الفنية الحديثة، التى يحتاجونها من أجل إدارة وتنمية النظام.

٨- خدمات المعوقين والمرضى:

لقد زاد الاهتمام فى الفترة السابقة بتحسين خدمات المكتبة العامة لفئات المواطنين، الذين يجدون صعوبة فى الانتقال إلى المكتبة، وقد زادت هذه الخدمات زيادة كبيرة سواء فى نوعية الخدمات المقدمة، أو فى فئات المستفيدين الذين تشملهم الخدمات؛ فشملت الإعاقة الجسدية أو العقلية، أو ملازمة الفراش، أو كبار السن. وقد شمل ذلك إمكانية توصيل خدمات المكتبة العامة للمستشفيات والعيادات، وبيوت المسنين، والمعوقين بصريًّا وسمعيًّا، وكذلك المعاقين ذهنيًّا أو حركيًّا سواء من الكبار أو الأطفال.

إن قيام المكتبة العامة بتقديم خدمة مكتبية للمستشفيات لها تاريخ طويل فى كثير من الدول، وقد أصدر قسم مكتبات المستشفيات بالاتحاد الدولى لجمعيات ومؤسسات المكتبة IFLA تقارير دورية كثيرة حول هذا الموضوع. كما جمع أيضًا هذا القسم أدلة وكتبًا إرشادية مفيدة عن نوع الخدمات التى يحتاجها المرضى بالمستشفيات. كما أن هناك كثيرًا من الدول قد أعدت وأصدرت معايير لتقديم الخدمات المكتبية لمرضى المستشفيات، كما يتم إعداد بعض القوائم الببليوجرافية؛ لمساعدة المرضى على تنمية اهتمامهم بالقراءة والترويح.

وقد ثار جدل كبير حول من يقوم بتقديم الخدمة المكتبية لمرضى المستشفيات. هل تكون مكتبة المستشفى هى المسئولة عن ذلك إلى جانب تقديمها الخدمة المكتبية للأطباء والموظفين؟ أم أنه من الممكن للمكتبة العامة أن تساعد فى هذا الشأن. وقد افترضت المعايير البريطانية لمكتبة المستشفى بأن تكون مكتبة المستشفى هى المسئولة بشكل أساسى عن كل جوانب الخدمة

المكتبية فى مؤسسات الرعاية الصحية. والحقيقة أن هذا الاقتراح له مميزات متعددة، طالما يوجد تنسيق فى اختيار المواد المكتبية بين مكتبة المستشفى والمكتبة العامة؛ لأن ذلك يمنع الازدواج بين المجموعات وهذا يعنى ضرورة وجود روابط بين هذه المكتبات. وبهذا يمكن لمكتبة المستشفى أيضًا أن تستفيد بإتاحتها حصة أكبر كثيرًا من المواد التى يحتاجها كل من المرضى والموظفين؛ حيث يتاح لهم كل مجموعة المكتبة العامة، عن طريق استعارة المواد المطلوبة منها لفترة مؤقتة، واستبدالها مرة أخرى بما يحتاجه المرضى والموظفون(٧).

ولا تكتفى الخدمة المكتبية العامة بتقديم خدماتها إلى المرضى بالمستشفيات، ولكنها اهتمت أيضًا بالمرضى الموجودين داخل منازلهم والذين لا يستطيعون مغادرتها لزيارة المكتبة العامة. ومثل هذا النوع من الخدمات يتطلب استخدام سيارة لتوزيع الكتب واسترجاعها، كما يمكن إرسال الكتب بالبريد خاصة لهؤلاء المرضى الموجودين فى مناطق بعيدة. ويمكن أيضًا إعارة المرضى للكتب الناطقة خاصة لضعاف البصر، الذين لا يستطيعون القراءة بالطباعة العادية، أو من لا يستطيعون تقليب صفحات الكتب والدوريات.

أما خدمات المكتبة العامة للمكفوفين، فقد أنشئت فى دول كثيرة على أسس تطوعية فى البداية غالبًا، ثم تصبح بعد ذلك جزءًا أساسيًّا من نظام المكتبة العادى، وعادة ما يتم وضع المواد الخاصة بالمكفوفين وضعاف البصر، مثل: الكتب المطبوعة بالحروف البارزة أو الغائرة والكتب الناطقة، فى مجموعة خاصة يمكن استخدامها على أساس إقليمى أو قومى؛ حتى يمكن تحقيق الحد الأقصى لاستخدامها.

ومن الضرورى أن تتضمن تشريعات المكتبات فى أية دولة، تأكيد دور ومسئولية المكتبة العامة فى تقديم خدمة مكتبية للمكفوفين. كما ينبغى أن تؤكد

هذه التشريعات ضرورة وجود المعايير، التى تتضمن تقديم هذه الخدمة لكل الأشخاص المكفوفين. ويوجد اهتمام ونشاط كبير للتنسيق الدولى لتنمية خدمات المكفوفين لدى الاتحاد الدولى لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA؛ حيث يقوم بإعداد قوائم دولية لخدمات المكفوفين، كما يعمل بالدرجة نفسها على تعريف وتقييس إنتاج أشكال المواد، وتطوير آلية الإعارة بين المكتبات على النطاق الدولى، وتنسيق تطبيق التكنولوجيات الموجودة والمستقبلية لمساعدة خدمات المكفوفين. ودون شك يمكن لنظام المكتبة العامة فى أى دولة أن يستفيد من ذلك فى تنظيم العمل؛ حتى يتشارك كل المكفوفين بالمجتمع فى المواد الخاصة بهم.

كما طورت كثير من الدول نظم المكتبة العامة بها لتقديم خدمات لأجل المتخلفين عقليا، لكل من الكبار والأطفال. وفى معظم الأحوال يتم العمل بالتعاون مع الآباء أو المؤسسات التى تقوم على رعايتهم. ولا تقتصر الخدمة على تقديم مواد القراءة فقط، بل يتم إعارة مواد أخرى مثل الموسقى والألعاب وغيرها من المواد التى تساعد ذوى الحاجات الخاصة. كما يتم التنسيق فى عمل المكتبة مع الممرضات والأشخاص الآخرين ممن لهم علاقة بعالم المعوقين عقليًا؛ حتى تقدم لهم المكتبة نطاقًا واسعًا من المواد التى يحتاجونها، والمواد ذات الأسلوب والنمط الذى يمكن أن يستمتع به المعوقون.

ومن الممكن أيضًا إرسال المواد المكتبية لهؤلاء المعوقين، الذين لايستطيعون الوصول إلى المكتبة. فترسل المواد إليهم بالبريد، أو عن طريق عربة الكتب التى تمر دوريًا على المؤسسات التى يعيش فيها هؤلاء المعوقون أو حتى على منازلهم. كما يمكن أيضًا إيداع بعض المواد الخاصة بهؤلاء المستفيدين فى مؤسسات رعايتهم، ويتم تغيير هذه المجموعة كل فترة زمنية؛ حتى يمكن سد النقص فى المواد الخاصة بهم. وهذه المواد قد تم إعدادها خاصة؛ لكى تساعد المعوقين المقيمين على الاستمتاع بفترة إقامتهم بالمؤسسة،

كما أنها تساعدهم على إظهار القدرات والاتجاهات الفردية ومحاكاة الاهتمامات التى يمكن حصرها. كما أنها تساعد فى تنمية العاملين معهم من الناحية المهنية، وتشجع المعوقين المقيمين على الاستقلال وتقليل اعتمادهم على الغير(٨).

وقد وجد أنه من المفيد جداً عدم اقتصار المواد الخاصة بهذه الفئة من المستفيدين على مواد القراءة فقط، ولكن ينبغى أن تشتمل أيضًا على الأفلام والتسجيلات والرسوم والمواد ثلاثية الأبعاد، وهى المواد التى ترتبط بالتدريب الذى يتلقونه، سواء داخل أسرهم أو داخل مؤسسات الرعاية الخاصة بهم. ومن المهم لكل نظام للمكتبة العامة أن يصمم وحدة أو شخصًا يكون مسئولاً عن تزويد مثل هذه المواد؛ من أجل تلبية احتياجات تقديم هذه الخدمة بالمكتبة العامة؛ من أجل تخطيط وتنظيم الخدمة للمؤسسات، والأفراد، والأسر التى تحتاج إلى اهتمام خاص.

المصــادر

(1) White, Herbert S. "Authority, responsibility, and delegation in public libraries".- Library Journal, vol. 124, Issue 15 (15 Nov. 1999).- p. 66.

(2) Murison, W. J. The public Library: its origins, purpose and significamce.- 2nd. ed.- London: Harrap, 1981.- p. 112.

(3) Ray, Colin. Library service to schools and children.- London: Unesco, 1991.- p 94.

(4) Ibid, p. 119.

(5) Ibid, p. 127.

(6) Stoakley, Roger. Presenting the library service .- London: Clive Bingley, 1982.- p. 62.

(7) White, Herbert S. op. cit. p. 59.

(8) Murison, W.J. op. cit.p. 123.

الفصل السادس

الأنشطة الإضافية للمكتبات العامة

لقد زاد عدد المستفيدين من المكتبات العامة فى الآونة الأخيرة أكثر من أى وقت مضى، على الرغم من انتشار الأفكار الخاطئة عن الخدمة المكتبية العامة، وعلى الرغم أيضًا من قلة اهتمام المستفيدين المنتظمين بمدى ونطاق الخدمة المكتبية العامة. وعلى سبيل المثال فإن الكثير من المستفيدين الجدد يعبرون عن دهشتهم لدى معرفتهم بإمكانية استعارتهم للكتب والمواد المكتبية الأخرى دون مقابل مادى. كما أن هناك كثيرًا من المستفيدين لا يعلمون شيئًا عن التسهيلات التى تقدمها المكتبة، سواء للإجابة عن استفسارات معينة، أو فى الحصول على مواد غير متاحة بالمكتبة. والقليل منهم فقط هم الذين يهتمون بالخدمات المتخصصة التى تقدمها إدارة المكتبة، مثل: خدمات المقعدين بالمنازل أو دور الرعاية، وخدمات السجون والمدارس، وخدمة توفير مجموعات للجماعات العرقية والأقليات.

١- ترويج خدمات المكتبة:

إن التسويق وسيلة مهمة جداً لترويج خدمات المكتبة، ولكن ينبغى الأخذ فى الاعتبار أن الترويج يمكن أن يأتى بنتيجة عكسية، إذا لم تستطع المكتبة القيام بما تروج له. ويمكن أن يحدث ذلك إما بسبب أن المكتبة لم تكمل استعدادها بعد للخدمة المعلن عنها، أو أن تعطى الدعاية انطباعًا يجعل التوقعات أكبر مما يمكن أن تقدمه أو تحققه الطاقات المتاحة. ولهذا ينبغى النظر إلى الدعاية والترويج على أنها نشاط، يمكن أن يمارس فقط فى حالة أن تكون الخدمة المعلن عنها قد وصلت إلى المستوى المقبول، سواء من الناحية النوعية أو من الناحية الكمية.

ويختلف التسويق الذى تقوم به المكتبة للترويج لخدماتها، عن ذلك الذى يمارس فى النشاط التجارى؛ فالإعلان التجارى له طبيعة تنافسية لأنه يفاضل بين منتج وآخر. وعلى أية حال فالمكتبات ليست فى مجال تنافسى ولكن الترويج هنا الغرض منه إعلام المستفيدين بالخدمات المقدمة. وهو مصمم لكى ينشر الاهتمام بالتسهيلات التى تقدمها المكتبة، وبالاحتياجات التى يمكن أن تلبيها. وبالطبع سوف تختلف الأنشطة من مكتبة لأخرى سواء فى النوع أو المدى، حسب الإمكانيات المتاحة من مبانٍ، وتجهيزات، وعاملين، وميزانية، ومجموعات،.. إلخ. كما تختلف أيضا بحسب نوع المجتمع الذى تخدمه وسياسة الأدارة المحلية.

ومن المهم ألا نغفل دور أمين المكتبة؛ خاصة بالمكتبات الصغيرة ذات الأمين الواحد فى الدعاية والترويج لخدمات المكتبة؛ فالمكتبى ينبغى أن يقيم فى المنطقة ويكون معروفًا للسكان المحليين ويكون وثيق الصلة باحتياجاتهم، فسوف يساعد ذلك على جعل المكتبة جزءًا لا يتجزأ من المجتمع، وينبغى أن يقوم أمين المكتبة بدور بارز فى الأنشطة المحلية؛ حيث تعتبر شبكة اتصالاته المحلية عنصرًا ضروريًا فى الحفاظ على الروابط الوثيقة بين مكتبته والمجتمع المحيط بها، وسوف تساعده فى صياغة الخدمة التى تعكس الاحتياجات المحلية، ومن الضرورى أن يتعرف أمين المكتبة السمات الأساسية للمجتمع المحلى ورسم ملامحه. وسوف يساعد ذلك على التأكد من أن الخدمات والأنشطة تتطور فى خط متواز مع الاحتياجات والطموحات المحلية. كما يحتاج أيضًا أن يدرس أنماط الإسكان والأسواق والنقل والبنية الاجتماعية ومتوسط أعمار السكان المحليين. ومن الطبيعى أن تتوافر لدى المكتبة مصادر المعلومات التى تساعده فى ذلك.

٢-المشاركة فى الموقع أو المبنى:

كما توجد أشياء أخرى لا نستطيع أن نعتبرها أنشطة خارجية، ولكنها تساعد على بناء روابط جيدة بين المكتبة ومجتمعها؛ مثال ذلك أن تتشارك المكتبة فى

الموقع والمبنى مع مكتب لاستشارة المواطنين، أو مركز معلومات سياحية، أو مكاتب توظيف أو ما شابه ذلك. ليس فقط تواجد المكتبة مع هذه الهيئات هو الذى يساعد على جعل مبنى المكتبة داخل بؤرة اهتمام بالمجتمع، ولكن أيضًا التسهيلات التى تقدمها تلك الهيئات، والتى يمكن أن تقوى الجانب الإعلامى للمكتبة. كما أنه يمكِّن المكتبة من الاستفادة من المشاركة فى مصادر المعلومات العامة. وإذا لم يكن من المناسب للمكتبة أن تتواجد فى بعض الأحيان مع مثل هذه الهيئات، فإن وجود المكتبة فى موقع بارز فى مكان مشترك مع مكتب للخدمة الاجتماعية مثلا، أو عيادة طبية، أو مكتب تسجيل، أو متحف، يمكن أن يساعد فى جعلها فى منطقة بؤرية داخل المجتمع، وتكون الفائدة مشتركة لكل الهيئات المهتمة.

كما أن للمكتبة دورًا مهمًّا تتزايد أهميته بصورة مستمرة، وهو أن تكون المكتبة مركزًا لإيداع أوعية المعلومات الموجهة لأفراد المجتمع؛ حيث يكون من أهداف بعض الهيئات والمؤسسات الحكومية والمحلية، ضمان توصيل بعض المعلومات لأفراد المجتمع. وعلى سبيل المثال، فإن المطبوعات التى تنتجها الوزارات والهيئات الحكومية والمحلية، ينبغى أن تتاح لأفراد المجتمع، ومن الضرورى أن تتولى هذه الهيئات مسئولية توصيل أو إتاحة هذه المطبوعات. ومن هنا تكون هناك مصلحة مشتركة بين هذه الهيئات والمكتبات العامة؛ حيث تتولى المكتبات تلقى وإتاحة مثل هذه المطبوعات لجمهور المستفيدين، والمكتبة بدورها مستفيدة فى حصولها على هذه المواد بالمجان دون طلبها. وهنا يمكن للمكتبة العامة أن تقوم بدعاية مكثفة وجذابة عن خدماتها. كما يساعد ذلك على تعميق شبكة الاتصالات المحلية بين المكتبة والمؤسسات القائمة فى المجتمع.

كما تستطيع المكتبة أيضًا أن تقوى علاقاتها مع المجتمع بطرق متعددة،

مثل: تشجيع المؤسسات القومية والمحلية على إقامة معارض فى مبنى المكتبة، والقيام بدور مركز تسجيل للدوائر الانتخابية، وإعداد مفكرة بالأحداث المحلية. وتمثل هذه الأخيرة خدمة مفيدة جداً للمجتمع، لأنها تمكن المنظمات والهيئات المحلية من تجنب تعارض تواريخ المناسبات، التى تخطط لإقامة أى نشاط فيها، ويشجع ذلك على الحفاظ على الروابط القوية والمستمرة مع المكتبة[١].

٣ـ حديث المكتبة

وإذا كان المكتبى معروفا فى مجتمعه، فسوف يُدعى بالتأكيد من وقت لآخر للتحدث عن المكتبة. بعض الأفراد تكون لديهم موهبة التحدث بلباقة وهم متحدثون جيدون بطبيعتهم، أما البعض الآخر فينبغى عليهم تعلم هذه المهارة. والإدارة المكتبية الجيدة هى التى تتعرف من يملك هذه المهارة والقدرة والموهبة من بين موظفى المكتبة، مع مراعاة أن يتمتع بالثقة فى النفس للتحدث أمام الجمهور كجزء من عمله، وبعض السلطات المحلية تقدم بعض البرامج التدريبية المناسبة لذلك. أما فى حالة عدم إتاحة هذه التسهيلات، فمن الممكن للمكتبة أن تحث المؤسسات المحلية لتعليم الكبار على إقامة مثل هذا البرنامج الذى يعد أساساً لتلبية احتياجات موظفى المكتبة.

ومن الضرورى أن نضع فى الأذهان عدداً من النقاط عند تقديم الأحاديث، فأمين المكتبة يستطيع أن يتحدث بطلاقة أكثر عندما يتحدث إلى جمهور عادى وليس لجمهور من المكتبيين. فالجمهور العادى معلوماته محدودة عن التسهيلات التى تقدمها المكتبات، ومن المفيد أن يكون الحديث إليهم غير رسمى وبطريقة ودودة. كما أنه من فن الحديث، أن يعد المتحدث نقاط فقط للإطار العام الذى سيتناوله الحديث أفضل من قراءته لنص سبق إعداده، فالحديث فى مساحة صغيرة يجعله يبدو بصورة طبيعية. كما أنه يساعد الشخص على الإجابة بكفاءة

عن الاسئلة، التى سوف تنهال عليه من الجمهور، خاصة إذا كان قد تم تشويقه وإثارة فضوله. ومن الضرورى أن يكون لدى أمين المكتبة فكرة واضحة عما سوف يتحدث عنه، والترتيب الذى سيتناوله به. ومن المفضل دائما أن يتحدث ببطء ووضوح، لأن التحدث بسرعة خاصة مع الجمهور العام يجعله مشوشًا، خاصة إذا كانت الحقائق تذكر بسرعة أكبر من أن تمكنه من تصورها. كما ينبغى دائما الابتعاد قدر المستطاع عن التحدث بلهجة مهنية، وهى التى يتحدث بها أهل المكتبات. ومن الضرورى أن يتناسب الحديث مع مستوى العمر والتعليم والقدرات العقلية لجمهور المستمعين. وينبغى لأمين المكتبة أن يختار الموضوعات التى سيتحدث عنها، بحيث تقع ضمن دائرة الاهتمامات الخاصة للمستمعين. ومن الضرورى مراعاة وضوح مخارج الحروف، بصرف النظر عن كم الحديث والوقت الذى يستغرقه، كما ينبغى التركيز على طبقة الصوت.

وقبل كل ذلك، من الضرورى أن يستحوذ الموضوع على انتباه الجمهور، وأن توظف حرفية الحديث، مثل: طبقة الصوت والتعبير، ولغة الجسم كتعبيرات الوجه وحركات اليدين. ومن المرغوب فيه أيضًا أن يصطحب المتحدث معه شيئًا ليتحدث عنه مثل مجموعة من الكتب، أو المواد السمعية والبصرية، أو خريطة أو رسمة. ويمكن لهذه المواد أن تخدم فى المساعدة على التذكر وسرعة الاستيعاب كما أنها تقطع الملل بأن تعطى للمستمعين شيئًا آخر لينظروا إليه غير المتحدث. وغالبًا ما يبدأ المتحدث المتمرس حديثه بطرفة أو مزحة، فسوف يساعد ذلك على تذويب التوتر المبدئى بين المتحدث والمستمعين، ولذلك فإنها تصلح أن تكون مدخلاً جيداً. كما ينبغى عليه أن يتحدث بإخلاص واقتناع. وإذا لاحظ أن المستمع بدأ يتململ ويقل انتباهه، فينبغى عليه أن يغير طريقته حتى ينعش اهتمامه مرة أخرى.

وحيث إن الاتصال ممارسة بين طرفين، فسوف تكون النتيجة جيدة إذا كان المتحدث مصمما على تشجيع المستمعين على التعليق وإلقاء الأسئلة. وقبل كل

ذلك ينبغي للمكتبى نفسه أن يكون على علم ودراية كاملة بموضوع الحديث. فالهدف هو تسويق خدمات المكتبة، ولن يتم ذلك إذا كان المتحدث غير قادر على الإجابة عن أى أسئلة تتعلق بالخدمة أو ما يتصل بها. أو حتى إذا ساور المستمع الشك فى كفاءة أو مصداقية المتحدث. ومن المفيد جدا أن يوزع المكتبى بعض النشرات على جمهور المستمعين فى نهاية الحديث، فإن ذلك يدعم ما تم قوله، ويذكر المستمع بخدمة المكتبة بعد أن يغادر الاجتماع.

وهناك قطاع آخر من المستمعين، ينبغي لأمين المكتبة أن يحاول الوصول اليهم والتآلف معهم وهم جمهور الراديو، خاصة جمهور الإذاعات المحلية التى تكاثرت فى الآونة الأخيرة، لذلك نجد عديدًا من سلطات الخدمة المكتبية العامة تدير سلسلة ناجحة من البرامج خلال الإذاعات المحلية، وهى وسيلة ممتازة للوصول إلي غير المستفيدين. وينبغى أن يتم إعداد الأحاديث الإذاعية بعناية شديدة، ويتم التدريب عليها بحساب الدقائق والثوانى. كما ينبغى أن يكون الحديث موجزًا بدرجة كافية، وأن يكون وصفيا أيضًا حتى يتم رسم صورة فى خيال المستمعين. وفوق كل ذلك ينبغى أن تكون طريقة التقديم طبيعية قدر المستطاع، وأن يتم استخدام التكنيك نفسه أو الحرفية المتبعة نفسها عند التخاطب الى مستمع كائن أمامك.

وسوف تكون مناسبة جيدة عندما يحضر المستمعون الى المكتبة بدلاً من زيارة المكتبى اليهم، ويمكن أن تكون أنشطة المكتبة نوعين: النوع الأول تكون المكتبة فيه ثانوية بالنسبة للزيارة، بينما تكون المكتبة فى النوع الثانى هى الهدف الأساسى من الزيارة. فى النوع الأول يمكن ألا يكون للزيارة علاقة مباشرة مع الكتب أو المعلومات، ولكنها تحدث بسبب أن المكتبة يمكن أن توفر المكان المناسب للحدث سبب الزيارة. ربما فى شكل مسرح، أو قاعة محاضرات، أو غرفة اجتماعات، أو مساحة يمكن أن تستخدم فى مثل ذلك. وغالبًا ما تستطيع المكتبة أن تعد معرضًا مناسبًا للكتب والمواد المكتبية الاخرى المرتبطة بموضوع

الحدث. كما يمكن أيضًا إعداد قائمة ببليوجرافية لتلبية احتياجات الجمهور المشارك فى المناسبة. والحقيقة أن النشاط الذى يمارس فى مبنى المكتبة، هو نفسه دعاية مفيدة جدًا فى حد ذاته للخدمة المكتبية؛ ولذلك ينبغى أن نشجع مثل هذا النشاط ونستغله لصالح الترويج للمكتبة.

أما النوع الثانى من الأنشطة، فهو الذى يتضمن أحاديث المؤلفين، أو الرسامين، أو جامعى الكتب، أو عروض الأفلام والشرائح. وهذه الأحاديث إما أن ترتبط بخدمات المكتبة، أو أن تتناول مواد مأخوذة من مصادر المكتبة، مثل مجموعة عن التاريخ المحلى لمجتمع المكتبة، وهى التى سوف يجهزها العاملون أنفسهم، وهى وسائل إيجابية لربط المكتبة بالمجتمع. وسوف يتضمن هذا النوع أيضًا واحدة من أكثر الوسائل الإعلامية لتقديم المكتبة إلى المجتمع، وهى تنظيم جولة إرشادية تتضمن نظرة على الأقسام التى لا يصل إليها الجمهور عادة. كما يمكن أيضًا تنظيم المناسبات الخاصة لمجموعة معينة من المستفيدين، مثل أمسية مفتوحة لرجال الأعمال. وفى مثل هذه الحالة سوف يكون التركيز بالطبع على تسهيلات الخدمات المرجعية وخدمات المعلومات، ونطاق المواد المكتبية المتاحة فى ذلك الوقت من المصادر الخارجية، وخدمات تسهيلات التليفون والتلكس والفاكس والتصوير والاتصال بالشبكات المحلية والعالمية(٢).

٤- الاتصال المباشر بالهيئات:

لسنا فى حاجة إلى تأكيد أهمية الاتصال المباشر مع مستفيدى المكتبة؛ خاصة هؤلاء الذين يتصلون بنا تليفونيا بدلا من زيارة المكتبة. وتقدم مثل هذه الفرصة مناسبة ممتازة لعمل اتصال شخصى مع مستفيدين متوقعين فى التجارة والصناعة بالمجتمع المحلى. وقد وصلت بعض المكتبات إلى مرحلة أبعد من ذلك، حيث نظمت محاضرات موجهة أساسًا لتقديم المستفيد المقصود إلى الوسائل الأكثر فعالية فى استخدام مصادر المكتبة. وسوف تتضمن الموضوعات المغطاة فى تلك المحاضرات: استخدام الفهارس، وخطة التصنيف، ونطاق المواد

المتاحة وتوزيعها داخل المكتبة، واستخدام المكتبات المحلية الأخرى مثل تلك الموجودة فى الكليات، ومؤسسات تعليم الكبار والمراكز الثقافية والمعاهد الفنية، وخطط الإعارة بين المكتبات، والاتصال بشبكات المعلومات المحلية والعالمية.

إن مشاركة الجمهور فى مثل هذا النوع من الأنشطة، يمكن أن يكون له مردود جيد بحسب طريقة تنظيم المكتبة وإدارتها من وجهة نظر المستفيد. ويحتاج تقديم المكتبة بهذه الطريقة، أن ينظم بحرص شديد إذا أريد له أن يكون ناجحًا فى الاستحواذ على اهتمام المشاركين خلال سلسلة من اللقاءات. كما ينبغى للعاملين بالمكتبة أن تكون لديهم المهارات الأساسية لإدارة مثل هذه المحاضرات، قبل البدء فى مثل هذا المشروع.

٥- جماعة أصدقاء المكتبة:

من بين الأنشطة المهمة بالمكتبة العامة، تكوين جماعة أصدقاء المكتبة. وسوف تتكون هذه الجماعة من بعض العاملين بالمكتبة، إلى جانب بعض المستفيدين الذين تكون لديهم الراغبة والوقت والإمكانية لدعم خدمات المكتبة والتعريف بها فى المجتمع المحيط. وهناك جماعات أخرى مماثلة تكونت فى المجتمع لدعم خدمات أخرى مثل المتاحف والجمعيات الاجتماعية وغير ذلك مما يتطلب تضافر الجهود بالمجتمع.

وتعمل جماعة أصدقاء المكتبة ـ بصفة خاصة ـ على زيادة إحاطة الجمهور بالكتب والمصادر المختلفة وبخدمات المكتبة عامة. كما أن لهم دورًا فى الحصول على الدعم المادى من الأفراد والمؤسسات لشراء مواد ذات أهمية خاصة للخدمة، يمكن أن تكون مخطوطة نادرة، أو مجموعة مواد للتاريخ المحلى، وهى التى لا يخصص لها عادة أحد بنود الميزانية. وعلى أية حال، فمن الضرورى أن يكون المكتبى واعيًا إلى أن هذه الجماعة لن تكون متعمقة فيما يتعلق بسياسة المكتبة، كما أن أفرادها لن يكونوا ممثلين حقيقيين

للمجتمع. وأنه من الممكن للمكتبى نفسه إذا أدى عمله باخلاص، أن يهتم بصفة خاصة بالاحتياجات المحلية[٣].

وفى النهاية ينبغى أن نقول أنه إذا أرادت المكتبة العامة أن تحتل مكانها الصحيح فى المجتمع، فينبغى على المكتبيين العمل بنشاط على تصحيح الأفكار غير السليمة عن خدمات المكتبة العامة، وهى التى مازالت سائدة فى المجتمع. كما ينبغى عليهم جذب الانتباه إلى قيمة المكتبة فى المساهمة فى تحسين أوضاع الأفراد، وإثراء نوعية الحياة، عن طريق تشجيع التعليم الذاتى غير الرسمى والمساعدة فى هذا التعليم. كما ينبغى على المكتبيين إظهار أن المكتبة يمكن أن تقدم المساندة الإيجابية فى الأنشطة الثقافية، والتعليمية، والترفيهية، والمهنية، وفى العمل والصناعة بالمجتمع. وأن الموقع الواضح الذى ينبغى البدء منه، هو تعليم المستفيدين من الشباب والأطفال استخدام المكتبة العامة، وغرس عادة حب القراءة لديهم.

٦- الدعاية والإعلان:

لقد حدث تطور وتحسين كبير خلال العقود الماضية فى عرض وتقديم البضائع والخدمات فى كل من التجارة والصناعة، وأصبح الجمهور يتوقع مستوى عاليًا من العرض والدعاية. وقد حدثت بعض هذه التطورات نتيجة للأساليب الجديدة فى الطباعة، وإتاحة مواد متنوعة للتغليف والعرض. وكما حدث فى التجارة والصناعة حدث أيضا فى المكتبات؛ فالمستوى العالى للسلع والخدمات هو الذى روج لاستخدامها وساعد فى تقييمها واختيارها. كما نجد أن المستوى العالى فى التقديم بالمكتبات من خلال مطبوعات المكتبة، قد شجع على استخدام الكتب والقراءة، وساعد فى الدعاية على نطاق واسع للخدمات المتاحة فى المكتبة العامة. وإذا نظرنا على مستوى أعلى من ذلك، فقد استطاعت المكتبة أن تحصل على مساندة مالية كافية من السلطات المسئولة

عنها؛ فهذه السلطات تحتاج أن تتبين أن المكتبة استثمار جيد لهذا الدعم المادى.

كما حدثت تطورات كثيرة فى المواد التى تصمم لمساعدة الهواة لإنتاج أعمال الرسم ذات الجودة العالية بطريقة سهلة وبتكلفة منخفضة، كما يوجد الآن تنوعات واسعة من نظم العرض فى السوق، تتناسب كثيرًا مع المكتبات. واستخدام هذه النظم على نطاق واسع قد ساعد فى رفع معايير مواد العرض والدعاية بالمكتبات. وبصفة عامة.. فإن ارتفاع التكاليف يؤدى إلى عجز المكتبات عن أن تساير أعمال العرض المهنى فى المحلات والهيئات التجارية الأخرى.

ومن هنا نجد أن هناك بعض المكتبات قد أنشأت بها أقسامًا للدعاية، يعمل بها فنانون لكل الوقت مؤهلون لعمل العرض. والبعض الآخر من المكتبات يتعاقد مع مصممين لرسم خطوط العناوين، والرؤوس، وأغلفة قوائم الكتب ورموز المكتبة. إن التحسين والتطوير الذى حدث فى طباعة المواد، قد أدى إلى تحسين صورة خدمة المكتبة.

وعلى أيه حال، فإنه فى حالة الميزانية الصغيرة، يمكن أن تستخدم هذه الميزانية بكفاءة أكثر إذ أعطت الأولوية لنطاق المواد المطبوعة التى تتطلبها الخدمة المكتبية. وبعد ذلك تصمم المطبوعات بعناية شديدة؛ حتى تتكامل مع بعضها دون تكرار غير مرغوب فيه. وسوف تحتاج المكتبة فى المرحلة المبكرة إلى بعض بحوث التسويق، لتحديد الكمية المطلوبة من كل مطبوع، وعلى الرغم من أنه يمكن أن ترتفع التكلفة منذ البداية، إذا طبعت المكتبة كل العدد المطلوب مرة واحدة، إلا أن هذه التكاليف الإضافية فى هذه المرحلة، تبدو هامشية بالمقارنة بتكاليف إعادة الطبع. وإذا كان من الضرورى أن ننفذ سلسلة من المطبوعات على مراحل خلال فترة من الزمن، فينبغى أن نضع ترتيبًا للأولويات. وينبغى أن نبذل العناية الشديدة فى اختيار شكل الإخراج، والنمط،

والورق، وأسلوب الطباعة من أجل إعطاء انطباع قوى مع أقل تكلفة قدر المستطاع.

٧-التقارير:

سوف تختلف أولويات المطبوعات من مكتبة لأخرى، ولكن ينبغى لجميع المكتبات أن تتصدر قائمة تلك المطبوعات لديهم تلك التى تعلم الجمهور بنطاق الخدمات المتاحة لهم. وقد أخذت التقارير السنوية للخدمة المكتبية أهمية كبيرة فى فترة ما. وما تزال بعض المكتبات تنشر تلك التقارير، وهى غالبًا ما تنتج وتصمم؛ لكى تمثل النشاط الطباعى الرئيسى للخدمة المكتبية. وعلى الرغم من أن التقارير السنوية كانت تقوم بدور مهم فى الماضى دون شك، إلا أن قيمتها الآن موضع تساؤل. وترجع أهميتها فى تلك الفترة إلى نقص وسائل الدعاية عن إنجازات المكتبة المحلية.

ومن الطبيعى أن يؤخذ فى الاعتبار تكاليف الطباعة لهذا النوع من المطبوعات؛ لأن قيمة التقارير السنوية لا تستمر طويلاً باستثناء القيمة التاريخية طبعًا. ومن الممكن فى هذه الأيام أن تكون الأفضلية لإنتاج نشرة أو مطوية بسيطة ذات طباعة جيدة تسجل فيها الإحصائيات الأساسية للخدمة، موضحة بالرسوم عند الضرورة ومصحوبة بفقرة تقديمية. إن التكلفة المنخفضة نسبيًّا لمثل هذه المطبوعات، سوف تمكن المكتبة من توزيعها على نطاق واسع. ومن الممكن أن يتم تصميمها على أن تكون صغيرة بدرجة كافية لكى توضع داخل جيب الجاكت؛ لتسهيل الرجوع إليها. ومن الضرورى أن تكون بسيطة فى محتواها بدرجة كافية، حتى يمكن الاقتباس منها بثقة من جانب العاملين، عندما يطلب منهم الإجابة عن اسئلة عن الخدمة المكتبية(٤).

٨-النشرات:

سوف يحتاج كل نظام مكتبى إلى نشرة تقديمية بسيطة يكون إنتاجها جذابًا، على أن تصف نطاق وامتداد خدمات المكتبات. ومن الضرورى أن تشتمل هذه

النشرة على قائمة بالمكتبات التابعة للنظام مع عناوينها وأرقام تليفوناتها، والتعليمات الأساسية لاستخدام الخدمة. وينبغى أن تكون مثل هذه النشرة متاحة فى كل موقع خدمة. ومن المهم أيضًا أن تكون هذه النشرة معروضة فى كل المؤسسات التعليمية والثقافية؛ حيث يفترض أن يحصل الجمهور على مصدر معلومات عن تسهيلات المكتبات العامة. كما ينبغى أن تتاح أيضا فى المراكز الأخرى، مثل: محلات النظارات، والعيادات وعيادات الاسنان. ومن الضرورى أن تنتج هذه النشرة بكميات كافية لتقديمها خارج المكتبة عند الأحاديث والاجتماعات عن الخدمة المكتبية.

وإذا كان النظام المكتبى كبيرًا ويضم عددًا من المكتبات الفرعية، فيمكن أن يلحق بالنشرة نشرات عن المكتبات الفردية توضح موقعها داخل المجتمع، والتسهيلات التى تقدمها، وتفصيلات عن ساعات فتح المكتبة. كما أن الخدمات الخاصة داخل النظام المكتبى تستحق هى أيضًا نشرة منفصلة. ومن المفضل لهذه النشرات أن تأخذ كلها شكلاً موحدًا، وأن تشترك أيضًا فى بعض جوانب التصميم. وسوف يختلف ويتنوع نطاق الخدمات التى تقدمها هذه المكتبات باختلاف الإدارة المكتبية، كما ينبغى إعداد نشرات خاصة للإعلان عن خدمات المراجع وخدمات التاريخ المحلى، وخدمات الأطفال والمدارس، وخدمات المعوقين وذوى الحاجات الخاصة، والمجموعات العرقية، وخدمات التسجيلات السمعية والمجموعات الخاصة الأخرى من المواد بما فيها مجموعات النوت الموسيقية، والمسرحيات واللوحات المتاحة للإعارة. ومن الضرورى أن تتاح مثل هذه النشرات خارج النظام المكتبى، خاصة فى تلك المكتبات الصغيرة غير القادرة على تقديم نطاق كامل من الخدمات بنفسها، كما ينبغى توزيعها على المنظمات والهيئات التى تهتم بمثل هذه المجالات.

٩- مطبوعات التاريخ المحلى:

سوف تساعد المطبوعات الصادرة عن الخدمة المكتبية فى تحسين صورة المكتبة، خاصة تلك التى تفيد المجتمع بصورة مباشرة. ومن هنا.. فإن نشر

عمل عن التاريخ المحلى أو الآثار المحلية سوف يملأ فراغًا فى المواد المرتبطة بالمحليات. وإذا كان أمين المكتبة قد أعد مواده جيدا، وتعرف الاحتياجات المحلية بعناية، فمن الممكن أن ينتج مادة رائجة تحظى باهتمام قطاع عريض من المجتمع. وليس من الضرورى أن يكون النشر دائمًا لإنتاج عمل جديد، ولكن يمكن أن يكون إعادة إصدار لعمل لم يعد يتمتع بحق النشر مثلاً، خاصة إذا كان مصحوبًا بملحق من المواد الإضافية فى شكل خريطة، أو إيضاحيات من مجموعة التاريخ المحلى بالمكتبة. والواقع أن هناك بعض الإدارات المكتبية تقوم بإنتاج مطبوعات شيقة جدا بسهولة وبساطة عن طريق جمع ونشر مجموعة من الخرائط والرسوم والإيضاحيات ومواد أخرى، تكون مقتناة فى مكتباتهم ولكنها مختفية داخل المجموعات. كما تقوم بعض المكتبات باستغلال كل ما لديها من خبرة ومواد مكتبية لتحسين صورتها، بإنتاج مطبوعات تعليمية، وأدلة للمعلومات المحلية وكتب إرشادية.

١٠-الفهارس المطبوعة:

كما أن إنتاج الفهارس المطبوعة قد ظهر مرة أخرى بعد انقطاع لفترة طويلة. ويمكن أن يكون لهذه الفهارس المطبوعة قيمة مباشرة وباقية فى المجتمع. كما أن جمع فهرس المكتبة باستخدام الكمبيوتر ومنسق الكلمات، قد جعل من السهل إنتاج قوائم لمجموعات خاصة من المواد. كما أن المجموعات التى لا تتجاور فى الرفوف، مثل النوت الموسيقية، ومجموعات المسرحيات أو التاريخ المحلى، تعتبر مناسبة بصفة خاصة لهذا النوع من المعالجة. وحيث إن المطبوعات تعتمد فى انتشارها بدرجة كبيرة على المعايير العالية فى التصميم والطباعة لتكون جذابة، إلا أن الفهرس يعتمد على محتوياته، التى تشكل عامل الجذب الأول للمستفيد. ومع هذا فمن المرغوب فيه أن يكون التصميم وطباعة الغلاف جذابين، كما ينبغى أن تكون طباعة جسم القائمة واضحة، ويكون التنسيق جيدًا، أما المستوى العالى من الطباعة فسوف تكون أهميته ثانوية.

ومن المرغوب فيه أن تنشر المكتبة الفهارس المطبوعة للمجموعات الخاصة، على أن يتم تحديثها على فترات معقولة، وتعتبر هذه الفهارس من المطبوعات المحببة والرائجة من جانب الجمهور. أما قوائم إضافات الكتب، فيمكن أن يكون التتابع فيها أسرع، وذلك لأنها تدرج فقط العناوين الجديدة التى أقتنتها المكتبة، وأصبحت متاحة للجمهور، وكذلك المطبوعات الأخرى التى استبعدت من المجموعات. ولهذا يكون من غير المعقول أن تنتج بطباعة جذابة؛ لأنها سوف تكون مكلفة نسبيا. أما القوائم الموضوعية والتى تعد فى مناسبات معينة، وهى التى تجمع العناوين التى توجد متفرقة على الرفوف بحسب خطة تصنيف وتنظيم المكتبة، فيمكن لهذه القوائم أن تساعد فى جذب مستفيدين جدد للمكتبة، إلا أن محتوياتها يمكن ألا تكون مهمة لعدد كبير من الجمهور؛ لأنها تمثل اختيار أمين المكتبة لبعض الأوعية من بين مقتنيات المكتبة فى أى موضوع. ولذلك ينبغى قبل أن نبدأ فى مثل هذا المشروع، أن يكون هناك اقتناع أولاً بأنها تساوى كل الوقت والجهد والنفقات المبذولة فى إنتاج هذه القوائم، وهى التى تمثل فى أفضل حالاتها مجرد جزء صغير فقط من مصادر المكتبة من أجل عميل محدود.

وإذا كانت المكتبة العامة على علاقة وثيقة بمؤسسات الحكومة المحلية ومؤسسات التجارة والصناعة فى المجتمع المحلى، فيمكن أن تعد صورة مبسطة من نشرات الإحاطة الجارية. وسوف يكون التركيز على القوائم التى تنتج دوريـًا عن المواد الجديدة التى وصلت إلى المكتبة، وتهم عميلاً متخصصًا. وسوف تصمم هذه النشرات باعتبارها مطبوعات عابرة بطبيعتها وسوف يطلع عليها بسرعة، وبالتالى لا تتطلب مستوى عاليًا من الطباعة أو الورق؛ وحيث إنها يمكن أن تكون إحدى المواد التى يتم المرور عليها فى مكتب مزدحم بالعمل اليومى، فمن الضرورى وضع عنوان ملفت فى أعلاها؛ حتى يمكن تمييزه بسهولة عن المطبوعات الأخرى(٥).

١١- الملصقات والإشعارات:

سوف تحتل الملصقات والإشعارات المعيارية موقعًا متقدمًا في كل المكتبات. وينبغي إعطاء أهمية خاصة لتصميم هذه الملصقات؛ لأنها سوف تكون تحت نظر الجمهور بصفة مستمرة، وسوف يكون لها رسالة مهمة. وقد تقدمت النظم المكتبية الآن وأصبحت كبيرة بدرجة كافية، تسمح لها بإعداد مثل هذه المواد مطبوعة، أفضل من إنتاجها يدويـًا أو استنساخها بالاستنسل. ويمكن أن ترتبط الإشعارات بفترات العطلات مثلاً، أو تكاليف الحجز، وينبغي أن تكون كبيرة بدرجة كافية حتى يمكن رؤيتها في لمحة واحدة، وأن يكون النص فيها سهل القراءة. ويمكن للمكتبة أن تتبنى طرازًا موحدًا لهذه الإشعارات، فسوف يساعد ذلك في تعرفها بسهولة خلال المكتبة، كما أنه يخلق نوعًا من المظهر الجيد الأنيق. وحيث إن هذه الإشعارات سوف تبقى في مكانها لفترة معقولة، فينبغي أن تطبع على ورق سميك حتى يتحمل ولا يتمزق، وبألوان لاتبهت فيضيع رونقها. ولم يعد مكلفا لميزانية معظم المكتبات تجهيز ورقة مصقولة وبطاقة توضع بين لوحين من البلاستيك. وإذا عولجت الإشعارات بهذه الطريقة، فإنها تحسن من مظهرها كما أنها تطيل فترة بقائها.

وحيث إن الطبيعة المعيارية الخاصة بالإشعارات يمكن أن تحد من التصرف في نمطها وإخراجها، فسوف تكون الحرية كبيرة في تصميم الملصقات التي تعلن عن أنواع الأنشطة والتسهيلات الخاصة المقدمة من جانب المكتبة. وفي مثل تلك المواد يمكن للمواد المرسومة أن تتساوى في الأهمية مع النص. وتوجد بالسوق نوعيات مختلفة من مطبوعات الأعمال الفنية، التي أعدت خصيصًا للاستنساخ، وهي مفيدة جدًا خاصة للمكتبات التي تنتج موادها المرسومة.

ولايجوز أن تعد مثل هذه الملصقات للمناسبات الفردية، فسوف يكون ذلك مكلفا دون شك. ولكن يمكن إعداد الملصقات على نطاق ضيق مثل التي تعلن عن مناسبات، مثل: ساعات قراءة القصة للأطفال، والمعارض، وأنواع الأنشطة الأخرى. ويمكن أن تصمم بطريقة معينة بحيث تترك مساحة خالية لوضع

تفاصيل تتعلق بالمناسبة، سواء بإضافتها باليد، أو بنقل وتجميع الحروف، أو بالاستنسل.

وينبغى أن تصمم كل هذه المطبوعات مع تصور خاص لقراءتها، وألا يقتصر الاهتمام بجعلها منتجًا جذابًا. كما ينبغى أيضًا الاهتمام بوضعها فى أماكن معينة حيث تجذب انتباه الجمهور، وتفشل الكثير من المكتبات فى هذا الشأن. ومن الممكن أن تصمم حافظة خاصة لوضع النشرات، يتم وضعها إما بجانب المدخل الرئيسى للمكتبة، أو على مكتب الاستعلامات، وكذلك فى الأقسام المرتبطة بكل منها داخل المكتبة. وإذا وضعنا إشعارات، مثل: «ممنوع اصطحاب الكلاب» أو «ممنوع التدخين»، فينبغى أن تظهر عند مدخل المكتبة حتى نتجنب الحرج لكل من الجمهور والعاملين.

أما الإشعارات الخاصة بأوقات عمل المكتبة وأيام العطلات والأشياء المشابهة، التى سوف تؤثر على كل مستفيدى المكتبة، فينبغى أن توضع فى أماكن بحيث يمكن رؤيتها لكل فرد يستخدم المكتبة. ومن الضرورى أن توضع إشعارات معيارية داخل المبنى على لوحة إعلانات منفصلة، توضع بجانب الغرض ذاته. كما ينبغى أن توضع أيضا على مكتب الاستعلامات حيث يمكن قراءتها بسهولة.

وبالإضافة إلى لوحة الإعلانات، توجد حاجة ماسة فى معظم المكتبات لأماكن عرض إضافية ذات طبيعة مؤقتة أو دائمة. وسوف تتسم العروض المؤقتة بالتنوع وبأهميتها للمكتبة. ويمكن أن تتمثل هذه الأماكن فى نوافذ العرض أو صناديق العرض، وهى التى يتم تصميمها كجزء من المبنى. وهى مناسبة بشكل خاص لعرض الأشياء ثلاثية الأبعاد، كما أنها توفر الأمن للأشياء المعروضة.

١٢-العـــروض

غالبًا ما يمكن استغلال فرصة العروض، التي تنظمها الهيئات والمؤسسات القومية والمحلية للتأثير الجيد على الجمهور؛ فهى توفر الوقت الذى يتطلبه

إعداد وتجهيز عرض خاص بالمكتبة. كما أنها توفر المبالغ الكبيرة التى تنفق على هذا الإعداد والتجهيز، وهو الأمر الذى يؤثر بطبيعة الحال على ميزانية المكتبة. كما أنها يمكن أن تقدم للمكتبة فرصة لتحسين بعض خدماتها، ومن الممكن أن تجذب أعضاء جدداً من الجمهور للمكتبة، وهم الذين لم يقربوا مبنى المكتبة من قبل، خاصة إذا تم الإعلان بأسلوب جيد. ومن أفضل العروض التى يمكن استغلالها لهذا الغرض، عروض الأعمال الفنية الخاصة بمدارس الأطفال المحلية؛ فهى سهلة وملفتة للنظر وذات جاذبية عريضة، ومشجعة لكل من الأطفال والآباء لزيارة المكتبة معاً.

إن كل العروض مكلفة جداً فى إعدادها؛ خاصة إذا كانت على مستوى جيد. ويمكن تحقيق بعض التوفير إذا أنتجت مواد العرض مركزياً، على أن يتم إعارتها للمكتبات أو لمواقع أخرى خارج المكتبات حسبما يتناسب. وإذا لم يكن لدى الإدارة المركزية للنظام المكتبى فنانون يعملون لديهم، فمن الممكن الحصول على المساعدة من العاملين بالمتحف المحلى أو من كليات الفنون المحلية. سوف تستخدم معظم العروض المعدة لإعارتها للمكتبات لجذب انتباه الجمهور لأقسام معينة بالمكتبة، كأن تكون المقتينات وهى الأكثر أهمية، أو أن تكون الخدمات التى تقدمها المكتبة، وهى التى يمكن أن تساندها النشرات المناسبة. وهناك نوعان من العروض سوف تكون مناسبة لكل أنماط المكتبات، وهما عرضاً يصور نطاق الخدمة المقدمة، وعرضاً للمهنة ككل، وسوف يستخدم كلاهما أساساً خارج المكتبات نفسها.

هناك بعض العناصر العامة المشتركة فى هذه العروض المخصصة للمكتبات العامة. ويمكن للمواد المنتجة على المستوى القومى أن تكون مناسبة فى هذا المجال. وفى أى نوع من العروض، سوف تأخذ المواد التوضيحية والرسوم أولوية عن النص، مثل: الصور والرسوم، والرسوم البيانية. وعندما يستخدم النص ينبغى أن يكون موجزاً. وإذا كان من المرغوب فيه إعطاء تفاصيل أكثر، فينبغى تقديمه فى شكل نشرات، وهى التى يمكن أخذها وقراءتها أو الرجوع

إليها فى وقت الفراغ. بعض سلطات المكتبات المحلية توظف لديها مصورين محترفين، يمكن أن تلحقهم بقسم التخطيط أو بمكتب العلاقات العامة. ومن الممكن أن يطلب منهم إعداد سلسلة من الصور التى تصور العمل بالخدمة المكتبية. وإذا لم يتوفر لدينا ذلك، فالحل البديل الذى يمكن تطبيقه، هو مساندة الجمعية المحلية للتصوير. وبصفة عامة يمكن القول بأنه بمجرد جمع هذه المواد لهذا النوع من العروض، فإنها سوف تبقى ذات قيمة كبيرة لفترة طويلة. ولذلك فمن الممكن أن تلجأ المكتبة إلى تكليف مصور محترف لإخراج العمل. ومن الممكن إعداد هذه المواد باستخدام وسائل أخرى مفيدة، مثل أشرطة الفيديو والشرائح، سواء أكانت تستخدم بالارتباط مع العروض، أم كجزء من أنشطة المكتبة. وهناك القليل من المكتبات التى أعدت أفلامًا تسجيلية عن مكتباتها، ولكنها مكلفة جداً فى انتاجها، وهى فوق طاقة كثير من نظم المكتبات، فى حين أن شرائط الفيديو أرخص، وهى بديل أكثر قبولاً كما أثبتت الأيام(٦).

١٣- وسائل الإعلام

أما الإعلان المباشر فلم يحظ بقبول واسع من جانب المكتبات العامة، باستثناء إعلانات المناسبات فى الصحف المحلية أو فى «الصفحات الصفراء» بملحق دليل التليفون. ولكن يوجد نطاق معقول من الإعلان الرسمى دون تحمل نفقات عالية، من خلال الحكومة المحلية والمنظمات التابعة لها مثل الصحف المحلية. وفى معظم الحالات يمكن أن تكون التكلفة محدودة بإعداد تصميم بسيط يتناسب مع الطباعة والتوزيع؛ وحتى يكون الإعلان فعالاً، ينبغى أن يحمل رسالة بسيطة، وأن يشتمل على مواد توضيحية وأقل قدر ممكن من النص. وهذا يتطلب فنانًا قديرًا وموهوبًا من أجل إنتاج عمل فنى يأخذ بالألباب بألوانه وتصميمه؛ حتى يجذب النظر ويوصل الرسالة. أما الملصقات فهى ليست مناسبة للإعلان العام، وينبغى أن تستخدم فقط لأغراض تحسين جانب معين من الخدمة. ومن الطبيعى أن يتاح وضع الملصق فى المدارس، والكليات،

والعيادات والمراكز الصحية، وصالات العرض فى المدينة، والمراكز الرياضية والترفيهية، وكذلك المكتبات والمتاحف، وهى كلها أماكن حيث تكون مساحات الإعلان بالمجان تقريبًا. ومن المفيد جدًا أن تكون هذه الأماكن موضع زيارة قطاع عريض من المجتمع، وسوف يصل الملصق لهذا الجمهور خاصة إذا أحسن إعداده. ولن يقتصر استخدام الملصقات على تحسين الخدمات المكتبية، بل إنها يمكن أن تستخدم أيضًا لتحسين صورة مهنة المكتبات وتشجيع مساندة المكتبة. وعلى سبيل المثال يمكن أن تتلقى المكتبة بعض المواد المهداة إلى مكتبة التاريخ المحلى، ويمكن أيضًا أن تحصل على قائمة بأسماء متطوعين؛ للمساعدة فى توصيل الخدمة المكتبة إلى المرضى والمسنين المقعدين بالمنازل.

ويمكن لموظف العلاقات العامة بالسلطة المحلية أن يكون همزة الوصل فى إقامة علاقات جيدة مع الصحافة والراديو والتلفزيون والوسائل الأخرى. إن لديه عديدًا من الاتصالات فى هذه المجالات، وهى أفضل بكثير مما يمكن للمكتبى أن يأمل فى الحصول عليها. بل ومن الممكن له أيضًا أن يكتب أو يحرر جزءًا كبيرًا من المواد عن المكتبات، وسوف تجد هذه المواد طريقها إلى الصحافة بسهولة. كما يمكن لموظف العلاقات العامة أيضًا أن يكون أداة فعالة فى إقامة المقابلات واللقاءات فى الراديو والتلفزيون؛ أى إن الدعاية عن الخدمة المكتبية من خلال وسائل الاتصال والإعلام، سوف تعتمد - إلى حد كبير - على العلاقة بين قسم العلاقات العامة بالسلطة المحلية والخدمة المكتبية. ولكن المهم أن نعرف كيف ينظم هذا القسم، وما يمكن أن يقدمه لنا فى دعايتنا كلها.

من المهارات الأساسية لموظف العلاقات العامة، والتى يمكن أن نطلب منه المساعدة فيها، تحرير المواد والأخبار التى نريد إعلام الجمهور بها بطريقة تجعلها جذابة. ولكن لابد فى مثل هذه الحالات أن يطلع عليها أمين المكتبة المسئول الذى يتآلف مع الخدمة المكتبية وأهدافها؛ حتى يتأكد من أن الصياغة قد أعطت الصورة الصحيحة للمادة التى يحررها للمكتبة؛ حتى يتجنب سوء

الفهم الذى يمكن أن يحدث بسهولة. ومن أجل تجنب أى موقف حساس، فسوف يكون على المكتبى أن يؤكد منذ البداية ضرورة مراجعته للنص أو للمقالة قبل أن تترك يدى موظف العلاقات العامة فى طريقها لأى من وسائل الإعلام.

سوف يستخدم موظف العلاقات العامة الصحافة والمؤتمرات الصحفية فى المناسبات العامة للإعلان عن خدمات المكتبات العامة، وسوف يكون قادرًا، حتى ولو لم يكتب بنفسه، على إعطاء نصيحة مفيدة لموظفى المكتبة عن كيفية إجراء المقابلات بالإذاعة والتلفزيون. بل ويمكنه أيضا أن ينظم دورات تدريبية مخصصة لموظفى المكتبة؛ من أجل تحسين قدرتهم على الحديث فى الإذاعة والظهور فى التلفزيون.

وعندما يعقد مؤتمر صحفى أو يظهر برنامج فى التلفزيون عن المكتبة، فسوف يرغب رئيس لجنة المكتبة فى أن يظهر بنفسه للحديث عن المكتبة، ومن الطبيعى أن تناقش موضوعات حساسة فى هذه المناسبات. ومن الضرورى فى مثل هذه الحالات أن يجهز له ملخصًا قبل المناسبة. والحقيقة أن الوقت والجهد الذى سوف يبذل فى إعداد هذا الملخص لن يذهب سدى؛ لأن توافر المعلومات والحقائق المتعلقة بالموضوع، سوف يساعده فى التوصيل والتأكد من أنه أعطى الموضوع الانطباع الصحيح، بالإضافة إلى أن توافر هذه المعلومات سوف يعطيه الثقة ويجعله موضع ترحيب. بالإضافة إلى ذلك، يفضل أن يصطحب معه مدير المكتبة أو أحد الأعضاء البارزين من الموظفين؛ حتى يمكنه تقديم النصيحة فى الموقع عند الحاجة إليها(٧).

ولن تكون الاتصالات بوسائل الإعلام كلها عن طريق موظف العلاقات العامة؛ فغالبًا ما يحدث أن تتصل إحدى وسائل الإعلام تليفونيا بالمكتبى من أجل أخبار أو من أجل معلومات دون موعد سابق ودون معرفة مسبقة. ومن المفضل أن نتذكر دائمًا أن المحررين يبحثون دائمًا عن أخبار، وأن الأخبار السيئة هى التى تجذبهم أكثر، وهى التى تصنع فى العادة العناوين الصحفية. كما

أن الاتجاه الغالب بوسائل الإعلام أن تتصل بالخدمة المكتبية فقط عند حدوث أشياء خطأ، أو أن تكون هناك موضوعات تجرى مناقشتها على الساحة، وفى مثل هذه الحالات يكون من المفضل تجنب التعليق الذى يمكن أن يتسبب فى أذى يصعب السيطرة عليه فيما بعد.

وينبغى للمكتبى أن يكون حذرًا فى استجابته للأمور من هذا النوع، لا بغرض أن يتمكن من تجاهل الحقائق، ولكن للتأكيد أن الموضوع تجرى معالجته بالطريقة التى تجعله لايحتاج إلى مراجعة وتصحيح. إن الصحفى فى بحثه عن قصة أو موضوع، لن يتوجه إلى مدير المكتبة، ولكنه سوف يتوجه للمكتبى الموجود فى الخدمة بالمكتبة المحلية. ولاينبغى للمكتبى فى مثل هذه الحالات إعطاء معلومات أو حقائق تتعلق بالخدمة المكتبية، ولكن من الحكمة إعطاء النصح للعاملين بالمكتبة، بتحويل الاستفسارات التى تتعلق بالسياسة أو الموضوعات الحساسة إلى مدير المكتبة. وبهذه الطريقة يمكن للعاملين تجنب الحرج من اختلاف الروايات، ويقلل من تعرض الخدمة المكتبية للصحافة السيئة.

إن المستوى المتواضع الذى كانت تمارس به الحكومة المحلية لأمور الدعاية والإعلان، قد ساهم دون شك فى المستوى المنخفض الذى يحصل عليه المجتمع من الخدمات، والذى تعمل به أيضًا السلطة المحلية. ولكن هناك فرصة فريدة الآن لتحسين المستويات السابقة، والوصول إلى طريقة أفضل لتقديم دعاية على مستوى عالٍ خلال الحكومة المحلية، عن طريق النطاق الواسع من الاتصالات بالجمهور، ونقاط الخدمات المتعددة والمنتشرة فى كل مكان.

المصادر

(1) Stokaley, Roger. Presenting the library service.- London: Clive Bingly, 1982- p. 73.

(2) Jolliffe, H.- Public library extention activities.- 2nd. ed.- London: Library Association, 1988.- p. 96.

(3) Cronin, B. "Hype, Hype... hooray".- Library Association record, No. 83 (April 1981) .- p. 195.

(4) Stoakly, Roger. op. cit. p. 84.

(5) Ibid. p. 85.

(6) Tyckoson, David A. "Of the people, for the people".- American Libraries, vol. 31. Issue 4 (April 2000).- p. 40.

(7) Jolliffe, H. op. cit., p. 99.

الفصل السابع

استخدام تكنولوجيا المعلومات

فى المكتبات العامة

١- تكنولوجيا المعلومات:

يقصد بتكنولوجيا المعلومات التكنولوجيات الإلكترونية لجمع المعلومات واختزانها ومعالجتها وتوصيلها[١].

وعمومًا يستعمل مصطلح تكنولوجيا المعلومات للإشارة إلى الأجهزة والوسائل الإلكترونية الحديثة، التى تستخدم لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وبسهولة. وتتعامل الأجهزة والوسائل مع المعلومات بكافة أشكالها وبمراحل تداولها المختلفة.

ويذكر نبيل على فى كتابه «الثقافة العربية وعصر المعلومات»[٢] أن ثلاثية العتاد والبرمجيات والاتصالات تمثل الركيزة الأساسية للعناصر الداخلية لمنظومة تكنولوجيا المعلومات والتى اندمجت فى شبكة الإنترنت.

ويمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات أملا مضيئا للمشتغلين بالمكتبات، فلاجدال أن مثل هذا الاستخدام يتيح انتفاعاً أفضل للموارد واقتصاداً فى التكاليف، فضلاً عن سرعة هائلة ودقة كبيرة فى إنجاز العمل[٣].

ويستعرض هذا الفصل استخدام تكنولوجيا المعلومات فى المكتبات العامة مع عرض لبعض النماذج العربية.

وجدير بالذكر أن المكتبات العامة شأنها شأن المكتبات الأخرى الحديثة، فى حاجة شديدة إلى استخدام النظم الحديثة باعتبار أنها من الخبرات العامة الأساسية التى تقدمها الدولة لمواطنيها، ومن منطلق أنها تتعامل مع المجتمع كله..

٢- استخدام النظم الآلية فى المكتبات العامة

يمكن للمكتبات العامة استخدام الأنظمة الآلية فى عمليات المعالجة والأنشطة والخدمات والبحث عن المعلومات؛ من أجل إتاحة الإفادة من المصادر بكفاءة وفعالية، فضلاً عن دعم عملية التعلم.

وعمومًا. . فإن استخدام النظم الآلية يهدف ما يلى :

١- تقديم خدمات معلومات أفضل لأكبر عدد ممكن من المستفيدين.

٢- مواجهة الزيادة الهائلة فى المعلومات ومصادرها من أجل التحكم فى توسعها وإتاحتها للمستفيدين من المكتبة؛ وخصوصا مع انكماش الموارد المادية المتاحة لشراء مصادر المعلومات.

٣- توفير الوقت والمال فى الوظائف والخدمات التى تقوم بها المكتبات.

٤- توفير أرضية مشتركة للعمل والتعاون مع أنظمة المكتبات الأخرى.

٥- الاشتراك فى الموارد المتوافرة على مستوى أقسام المكتبة الواحدة، وكذلك فيما بين المكتبات المختلفة.

٦- تجنب تكرار الجهود المبذولة ورفع كفاءة العمل.

٧- إتاحة الفهرس الآلى على الخط المباشر للمستفيدين.

٨- رفع كفاءة عملية الفهرسة من خلال الإقلال من عمليات الفهرسة الأصلية لمصادر المعلومات قدر الإمكان.

٩- توفير إمكانات متنوعة للبحث من خلال مداخل مختلفة فى الفهرس الآلى للمكتبة.

١٠- تقليص حجم السجلات والفهارس الورقية التى تقتنيها وتستخدمها المكتبات[٤]، مع ضمان ضبط جيد للمقتنيات من الناحية الأخرى.

وهناك من يضيف:

- توفير نظام استعارة ومتابعة الاشتراكات آليًا، الشيء الذى يعمل على توفير وقت المستفيد مع دقة وسرعة الأداء.
- توفير التقارير الإحصائية للإدارة، سواء فيما يتعلق بالمقتنيات أو بالمستفيدين(٥).

ويشيع الآن استخدام النظم الآلية المتكاملة للمكتبات، وهى تتضمن فى العادة مجموعة من النظم الفرعية اللازمة للقيام بالوظائف والأنشطة المكتبية ومن هذه النظم الفرعية:

- الفهرس الآلى المتاح بالخط المباشر.
- الإعارة.
- التزويد.
- الفهرسة.
- ضبط الدوريات.
- الخدمات المرجعية واسترجاع المعلومات.

ويمكن تحديد الخطوات العامة التالية لإقامة النظام الآلى للمكتبات:

١- إعداد دراسة للاحتياجات أو دراسة الجدوى، إذ من الضرورى تعرف الاحتياجات والدوافع التى تبرر نظامًا آليًا والموارد اللازمة لتنفيذ المشروع من إمكانات مادية وقوى بشرية وبرمجية زمنية للتنفيذ، وأية عوامل أخرى مؤثرة.

٢- تحديد المتطلبات اللازمة للتشغيل، أو ما يعرف باسم تحديد مواصفات تصميم الميكنة .

٣- اختيار النظام وتركيبه واختباره.

٤- الانتقال إلى بيئة النظام الجديد، أى الانتقال إلى النظام الجديد، من خلال تحويل سجلات المكتبة إلى صورة مقروءة آليا حسب المعايير المقررة.

٥- التشغيل والتطوير والتدريب؛ أى تشغيل وصيانة النظام بشكل يضمن عمله بصورة فاعلة، ويتضمن ذلك أيضًا تدريب العاملين على النظام، وأيضًا تدريب المستفيدين على استخدامه(٦).

وهناك عدة معايير تؤخذ فى الاعتبار، عند اختيار نظام آلى مناسب، منها:

١- التقنين والتكامل بين الأنظمة الفرعية بشكل عام فى التطبيقات التى تعنى بها.

٢- اعتماد تقنيات سجلات مارك وإمكانية قبولها وعرضها.

٣- اتساع إمكانات النظام لمصادر المعلومات بكافة أنواعها.

٤- ارتباط قواعد البيانات المختلفة للأنظمة الفرعية ببعضها البعض.

٥- توافر إمكانات الارتباط بالنظام عن بعد، وكذلك إمكانات الارتباط من خلال النظام، بقواعد البيانات الخارجة.

٦- اتصاف النظام بالمرونة الكافية لتلبية الظروف المختلفة للمكتبات المرتبطة به.

٧- إتمام النظام للوظائف المطلوبة فى زمن قياسى .

٨- توافر المواصفات الأمنية الكافية بالنظام.

٩- توافر إمكانات إعداد الإحصاءات والتقارير والملفات فى مختلف الأنظمة الفرعية للنظام.

١٠- مدى التوافق مع الأنظمة الأخرى.

١١- توافر إمكانات المساعدة وتقديم العون لمستخدم النظام.

١٢- التكلفة المادية للنظام(٧).

ومن الضرورى أيضا تناول ما يتعلق بسمعة المؤسسة، التى أنشأت النظام ومدى توافر الدعم أو المساندة للنظام وخطط التطوير المستقبلى للنظام.

وهناك عديد من الأنظمة الآلية المتاحة الآن فى السوق العالمى، وفى السوق المحلى أيضًا.

ويشير دليل المكتبات المصرية فى طبعته الثالثة(٨) إلى النظم الآلية المستخدمة بالمكتبات المصرية على النحو التالى: (انظر جدول ٧/ ١)

رقم	عدد المكتبات	عدد المكتبات	النسبة المئوية
١	a LIS/LIS	١٨٠	١ر٦٥٪
٢	Innhouse Sys.	٥٧	٢١٪
٣	CDS / ISIS	٢٦	٤ر٩٪
٤	SIS	٣	١ر١٪
٥	L / B	٦	٢ر٢٪
٦	MINISIS	١	٣٦ر٠٪
٧	BRS	١	٣٦ر٠٪
٨	ALEPH	١	٣٦ر٠٪
٩	VTLS	١	٣٦ر٠٪
-	الإجمالى	٢٧٦	١٠٠٪

جدول (١/٧) : النظم الآلية المستخدمة بالمكتبات المصرية.

ويبين الجدول أن نظام aLIS/LIS هو النظام الأكثر استخدامًا فى المكتبات

المصرية، يليه نظام CDS/ISIS، بالإضافة إلى عدد من المكتبات التى تستخدم أنظمة محلية خاصة بها.

وفيما يتعلق بنظام CDS/ISIS فإن الذى طوره فى الأصل هو المكتب الدولى للعمل فى جنيف فى أواخر الستينيات ، وهو من أنظمة ISIS (Integrated Set for Information System) المتكاملة للمعلومات، والتى أعدت فى الأصل لأجهزة آى.بى.إم. الكبيرة، ثم طور المركز الدولى لتوثيق البحث فى كندا فى السبعينيات نسخة عن هذا النظام للحاسبات المتوسطة الحجم، أطلق عليها اسم مينزيس MINISIS.

ويعد نظام CDS/ISIS من الأنظمة المنتشرة على نطاق واسع عالميًا - عدا شمال أمريكا وأوروبا - حيث تقوم اليونسكو بتوزيعه مجاناً لمنظمات النفع العام. وقد قامت جامعة الدول العربية بتعريب هذا النظام، وتستخدم حاليًا النسخة ٣ر٥٠ من النظام بالعربية فى عديد من الدول الناطقة بها ومنها مصر. وبينما يتمتع هذا النظام بقاعدة بيانات مرتبطة (علاقية) قوية، فإنها تفتقر إلى التكامل الذى تحتاج إليه المكتبات من أجل دعم وظائفها الأخرى غير الفهرسة الآلية(٩).

ويستخدم نظام aLEPH فى مكتبة عامة واحدة بمصر، هى مكتبة مبارك العامة بالجيزة، أما نظام aLIS فهو النظام الشائع الاستخدام فى المكتبات المصرية ومنها بالطبع المكتبات العامة، ومن ثم يستحق هذا النظام بعض الوصف.

إن نظام المكتبة المتطور Advanced Library Information System (aLIS) هو نظام يقوم بميكنة الأعمال الأساسية الفنية فى المكتبة، والتى تتعلق بتداول أوعية المعلومات بين أقسام التزويد والمعالجة الفنية وخدمات المعلومات؛ بحيث يوفر النظام فهرسًا لمقتنيات المكتبة وما يرتبط به من نظم خدمات فرعية للمستفيد كالبحث والاسترجاع والاستعارة والحجز لمقتنيات المكتبة، بما فيه من ملفات إضافية للبيانات الأساسية للمستفيد والإدارات التى يتبعها.

ويعتبر النظام المتطور aLIS منتجًا عربيًا، تم تصميمه بما يتناسب وأحدث المقاييس العالمية فى مجال المكتبات ونظم الحاسبات؛ فهو يعمل على تلبية احتياجات المكتبات العربية ومزود بامكانية البحث والاسترجاع بالتاريخ الميلادى والهجرى.

وهذا النظام الذى بدأت الأحداث الأدائية aLIS عام ١٩٨٩ هو من تصميم مكتبة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصرى.

وقد روعى فى تصميم النظام أن يلبى متطلبات المكتبات المصرية والعربية بجميع فئاتها؛ حيث تم إنتاج إصدارتين للنظام.

الأولى مبسطة وقد صممت خصيصًا لتتناسب واحتياجات المكتبات الصغيرة والتى تصل مقتنياتها بحد أقصى ١٥٠٠٠ عنوان، وهذه الإصدارة تشتمل على : قاعدة البيانات، البحث والاسترجاع، الاستعارة والحجز، تقارير وإحصائيات.

الثانية موسعة وقد صممت لتتناسب والمكتبات ذات المجموعات الكبيرة، وتشتمل على: التزويد، قاعدة البيانات، ضبط السلاسل، البحث والاسترجاع، الاستعارة والحجز، تقارير وإحصائيات، الاتصال بشبكة الإنترنت. على أن تشترك الإصدارتان فى قاعدة بيانات ذات صفات موحدة؛ بحيث يمكن للمكتبة التى تحصل على الإصدارة الأولى أن تتوسع فى المستقبل، إذا ما أرادت ذلك.

والنظام مزود بإمكانية الشاشات العربية والأجنبية، ويتعامل مع جميع أنواع أوعية المعلومات، ويتميز بالمرونة فى تحديد البيانات الأساسية للمكتبة، ويشتمل على قاعدة بيانات واحدة تشمل كلاً من البيانات العربية والإنجليزية.

ويقدم النظام مجموعة من البرامج هى:

١- قاعدة البيانات البيليوجرافية:

يوفر النظام عملية بناء قواعد البيانات الببليوجرافية المقتناة فى المكتبة باستخدام المعايير المقننة الدولية لكافة أنواع الأوعية العادية والمسلسلة، مع

إمكانية استخدام أرقام التصنيف لأشهر خطط التصنيف العالمية، بالإضافة إلى ضبط النسخ المكررة ووجود إمكانيات استيراد وتصدير البيانات حسب المواصفات العالمية الببليوجرافية.

٢- صيانة وبناء الملفات الأساسية للمكتبة:

حيث إن الفهرسة الوصفية والموضوعية تحتاج إلى ملفات استناد ومراجعة وتصويب، فإن النظام يولى هذه العمليات أهمية وإمكانيات خاصة مثل:.

صيانة وبناء ملفات الاستناد: للمؤلف، رؤوس الموضوعات، الناشر، والسلسلة. . . .

٣- ضبط السلاسل من الدوريات والحوليات:

يعمل النظام على التحكم فى أنواع الأوعية المختلفة والمسلسلة ومتابعة أعدادها واشتراكاتها، وتقديم تقارير خاصة بالأعداد المتأخرة، وإصدار الاستعجالات للموردين وإدارة عملية التجليد.

٤- البحث والاسترجاع:

يستطيع الباحث إجراء عمليات بحث موسعة بطرق شتى؛ بحيث يتم البحث عن الأوعية بخواص وعناصر مختلفة كما يمكن إجراء أبحاث متقدمة.

٥- الاستعارة والحجز

يتيح النظام متابعة حركة استعارة الأوعية حيث يشمل كافة اجراءات عمليات الاستعارة الخارجية من إضافة وتعديل وإلغاء وتجديد، وإصدار استعجالات للمتأخرين، على أساس قاعدة بيانات المستفيدين التى بنيت خصيصًا لتدعيم هذه الإمكانية. أما نظام الحجز فيوفر إمكانية حجز الأوعية التى تمت استعارتها من قبل آخرين.

٦- التزويد

يتيح النظام متابعة الميزانية السنوية - إصدار أوامر الشراء - اصدار الاستعجالات للموردين - طباعة تقارير مختلفة للتزويد. . . إدارة عملية الاختيار.

٧- إصدار التقارير والإحصائيات

يتيح البرنامج إمكانية إصدار مجموعة متنوعة من التقارير والإحصائيات الخاصة لكافة العمليات الفنية والإدارية بما يسمح لمدير المكتبة من تعرف العمل والإنجاز اليومى والشهرى.

ويعمل النظام بتقنية خادم / عميل حيث يتم حفظ قاعدة البيانات المركزية باستخدام نظام إدارة قواعد البيانات العلاقية، سواء كانت Sybase أو Oracle، على أجهزة خادم تعمل بنظام تشغيل UNIX أو Windows NT.

يعمل النظام العميل على أجهزة الحاسبات الشخصية بنظام تشغيل Arabic Windows 95 وقريبًا على نظام تشغيل Arabic NT.

وجارى إضافة خاصية التشغيل من خلال شبكة الإنترنت ومعيار Z 39.50.

ويمكن للمكتبات العامة الصغيرة استخدام الإصدارة المبسطة، بينما يمكن للمكتبات العامة الكبيرة استخدام الإصدارة الموسعة (انظر شكل ٧/ ١).

٣- إتاحة قواعد البيانات على أقراص مدمجة

القرص المدمج هو وعاء معلومات يتيح المعلومات فى شكل إلكترونى بواسطة أشعة الليزر على سطح القرص، سواء للتسجيل أو للاسترجاع. ويتكون نظام الأقراص المدمجة من مجموعة من الأجهزة والبرامج اللازمة للتشغيل، بالإضافة إلى الأقراص نفسها.

وهناك عديد من المميزات للأقراص المدمجة، أبرزها طاقة الاختزان العالية جدًا للمعلومات، حيث يمكن للقرص الواحد اختزان حتى ٦٥٠ ميجابيت

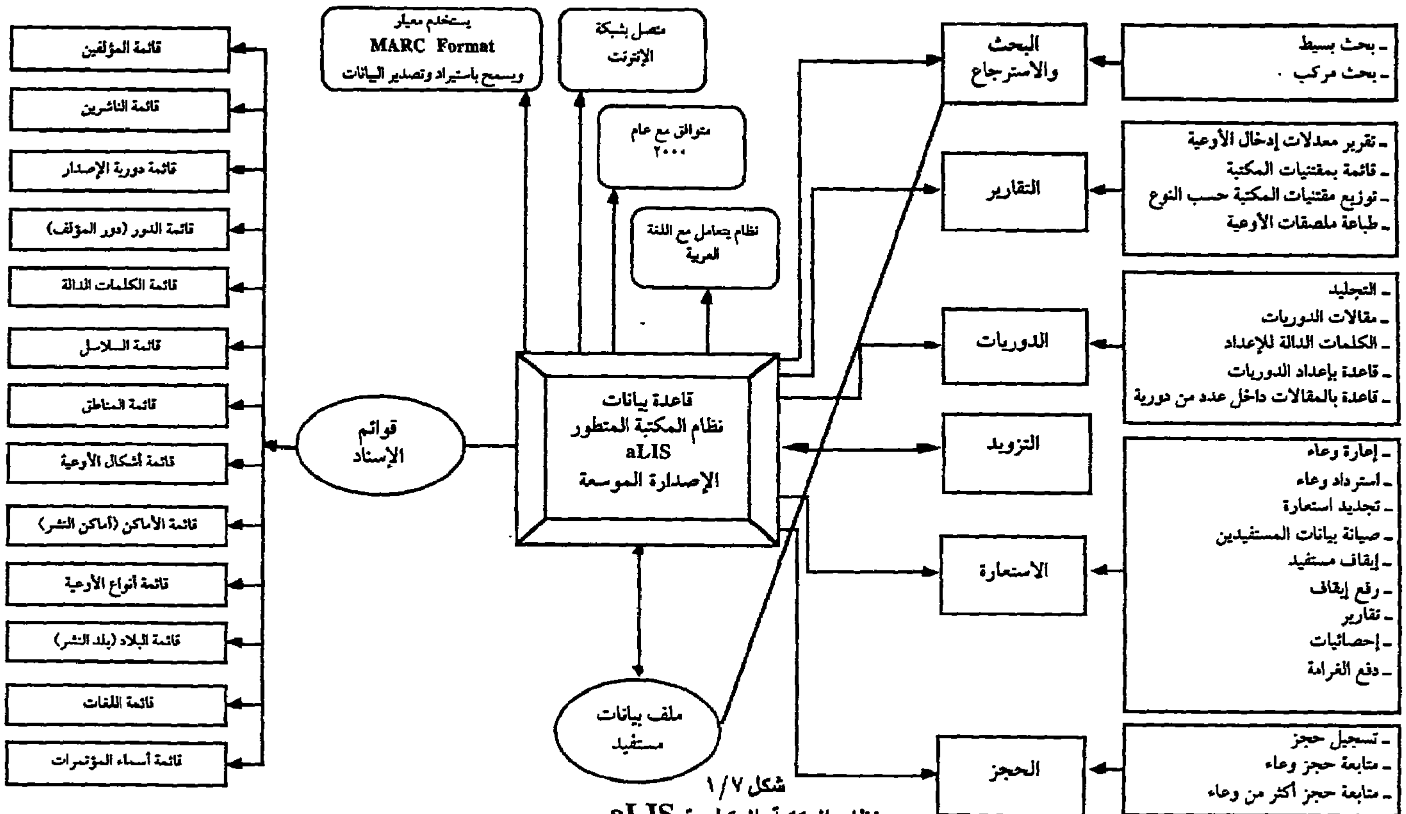
على كل قرص، وهو يعادل ما مقداره ٢٥٠٠٠٠ر ألف صفحة مكتوبة، أو ٥٠٠٠٠ر بطاقة فهرس أو ٥٠٠ قرص مرن ذى كثافة عالية. وهناك فضلاً عن هذا سرعة الاسترجاع للمعلومات، وإمكانية تسجيل المعلومات النصية والمسموعة والمرئية عليها فيما اصطلح على تسميته بالوسائط المتعددة Multi-media، ومن ميزاتها الأخرى أنها توفر الوعاء المناسب لاختزان الوثائق والبرامج الضخمة على قرص واحد؛ مما ييسر ويسهل عمليات البحث والاسترجاع من على قرص واحد(٧).

وتستخدم الأقراص المدمجة - عمومًا- كوسيلة لنشر قواعد البيانات الببليوجرافية والنصية، كما تستخدم فى عديد من التطبيقات فى المكتبات، ومن ثم يمكن استخدامها فى التزويد؛ حيث إنها تحمل قوائم تساعد فى عمليات الاختيار، وتتيح بعض الخدمات القرصية برامج تسمح بالاتصال المباشر بالمورد لإقامة إجراءات الطلب، كما يمكن للمكتبات العامة استخدامها كوسيط من وسائط الفهرسة المنقولة، ويمكن أن تستخدم أيضا فى اختزان الفهارس المتاحة للجمهور، ويمكن كذلك استخدام الأقراص فى حفظ بعض المواد النادرة لديها مثل المخطوطات، وهى فضلاً عن هذا يمكن أن تستخدم فى تقديم الخدمات المرجعية وغيرها من الخدمات(١٢).

وتعد المراجع من أكثر استخدامات الأقراص المدمجة شيوعًا؛ حيث يتم تحميل أنواع مختلفة من المصادر المرجعية، مثل: كتب التراجم، الأدلة، ودوائر المعارف، القواميس. وإضافة إلى ذلك، فإن هناك عديدًا من الكشافات ونشرات المستخلصات والببليوجرافيات المتاحة على أقراص مدمجة.

ويلاحظ أن استخدام المراجع على أقراص مدمجة يقدم عديدًا من الميزات، أبرزها، سهولة البحث عن الموضوعات والكلمات المعينة المطلوبة من خلال البحث الآلى فى الأقراص المدمجة، وسهولة الانتقال من الموضوعات المراد البحث فيها باستخدام تقنيات النصوص المهجنة Hypermedia Technology،

الإصدارة الموسعة :



شكل ١/٧
نظام المكتبة المتطورة aLIS

والتى يمكن من خلالها، إذا ما كان الباحث يقرأ موضوعًا عن بلد معين بموسوعة متاحة على قرص مدمج، وذكر فى النص مكان آخر. . فإنه فى الإمكان الانتقال إلى الموضوع الجديد بمجرد التأشير عليها والضغط على مفتاح الفأرة، كما توفر بعض المراجع رموزاً معينة، تبين وجود صورة أو لقطة فلمية أو غيرها لتوضيح النص، ويمكن مشاهدتها بمجرد الضغط على مفتاح الفأرة بعد التأشير عليها، كما يمكن الرجوع إلى النص الأصلى بعد الانتهاء من الموضوع الجديد الذى تم الانتقال إليه، ويمكن كذلك الاقتباس والطباعة من النص الأصلى.

وتوفر الكشافات المتاحة على أقراص مدمجة مزايا سهولة الاستخدام والدقة فى البحث. وتحتوى بعض الأقراص المدمجة على النص الكامل للمصادر؛ حيث يمكن البحث عن الموضوعات المطلوبة وتحديدها، ثم طباعة نصوص تلك المصادر[١٣].

وهكذا فإن الأقراص المدمجة يمكن استخدامها والاستفادة منها فى المكتبات العامة، سواء فى الأنشطة التى تتم فى المكتبة من تزويد وفهرسة وخدمة، أو فى أغراض البحث والاسترجاع فى قواعد البيانات الببليوجرافية والنصية.

٤- استخدام الإنترنت فى المكتبات العامة

الإنترنت هى شبكة اتصالات تربط العالم كله، وتقدم عديدًا من المعلومات والخدمات، وهى ذات أهمية كبيرة للمكتبات حيث تقدم مصادر حديثة للمعلومات غير متاحة فى الأوعية المطبوعة وهى تقدم إمكانية تبادل المعلومات ووجهات النظر بين الأفراد عبر العالم، وهى تتيح الاتصال بقواعد البيانات بأنواعها المختلفة. وتتيح شبكة الإنترنت إمكانات الوصول إلى الفهارس المتاحة على الشبكة بشكل مباشر من أى مكان، وفى أى وقت، وهى فضلاً عن هذا تتيح الاطلاع على الدوريات الإلكترونية والبحث فيها والاستنساخ منها.

وهكذا تتيح شبكة الإنترنت عديدًا من خدمات المعلومات المفيدة، فإلى

جانب مصادر المعلومات الإلكترونية تتوافر إمكانية الحصول على معلومات، تتعلق بالمؤسسات والأفراد. وكذلك تلعب الإنترنت الآن دورا هاما فى المكتبات العامة. وقد أصبح من المألوف أن يبحث أخصائى المراجع فى المكتبة عن المعلومات المطلوبة باستخدام الإنترنت وليس المراجع الورقية، بل وأصبح من السهل على المستفيد نفسه أن يقوم هو بهذا الدور، بينما يكون دور الأخصائى هو المرشد ومساعدة الباحثين فى الوصول إلى المعلومات الإلكترونية أو توجيههم إلى المزيد منها. وقد أدى تبادل الرسائل على البريد الإلكترونى إلى تيسير مهمة أمين المكتبة فى الرد على تساؤلات المستفيدين من المكتبة، سواء كانوا فى بيوتهم أو أماكن عملهم أو حتى داخل المكتبة.

وإضافة إلى إتاحة المعلومات وخدماتها للباحثين، فإن المكتبيين يستخدمون الإنترنت الآن فى عديد من الأنشطة المكتبية؛ إذ تستخدم الإنترنت فى تعرف ما هو جديد من المصنفات؛ حيث تقدم الشركات التجارية خدمات ممتازة فى بيع الكتب على الإنترنت، ومن أشهرها: شركة أمازون كوم Amazon com، والشركة الأخرى المعروفة فى هذا المضمار فى العالم الغربى هى شركة بارنز ونوبل Barnes and Noble. كذلك تستخدم الإنترنت الآن فى عمليات الفهرسة؛ حيث يمكن للمفهرس أن يقوم بالنسخ الفهرسى، أو ما يعرف بـ Copy Catalog-ing، والذى بموجبه ينزل download المفهرس التسجيلة الببليوجرافية الموجودة فى القاعدة، وينسخها إلى فهرس المكتبة دون الحاجة إلى فهرسة وعاء المعلومات من جديد. ومن ثم أصبح من السهل على أى مفهرس الحصول على معلومات الفهرسة عن أى كتاب يرغب فى فهرسته ونسخ هذه المعلومات وإضافتها إلى فهرس مكتبته.

وقد تطورت استخدامات الإنترنت من مجرد التعريف بالبيانات الببليوجرافية عن الكتب والمقالات إلى توفير النصوص الكاملة للمقالات والتقارير وبعض الكتب؛ لذلك أصبح من السهل الحصول على مقالة أو تقرير من خلال الإنترنت[١٥].

وعمومًا فقد أضافت الإنترنت عديدًا من المزايا أو الفوائد؛ فقد أثبتت الإنترنت أنها ذات قيمة لعدد كبير من المستفيدين، الذين يشغلونها للاتصال بالأصدقاء والزملاء والمشاركة فى البيانات والبرامج... إلخ. كما شجع بناء الإنترنت على المشاركة والتغير الخلاق. ونظرا لجعل إسهام الأفراد سهلاً، فقد مكنت الإنترنت الخدمات من التطور والنمو(١٦).

ومع هذا فإن هناك كثيرًا من الأسئلة والقضايا المرتبطة باستخدام الإنترنت فى المكتبات بصفة عامة، ومنها بالطبع المكتبات العامة، وهذه مثل:

- من يدفع قيمة الاستخدام لشبكة الإنترنت.. هل المستفيد أم المكتبة. وليست هناك إجابة نهائية، فبعض المكتبات يطلب من المستفيدين دفع مقابل الاستفادة من الإنترنت والبعض الآخر يتحمل كل التكاليف أو جانبًا منها.

- ماذا بشأن الكثير من المعلومات المضللة وغير الموثوق فيها وغير الأخلاقية - فى بعض الأحيان - التى تبثها شبكة الإنترنت.

هناك بالطبع عديد من الإجراءات الوقائية، مثل: البرامج المخصصة التى تعمل كحائط صد للدخول إلى تلك المواقع، أو تقييم المواقع من قبل المكتبة أو غير ذلك، إلا أن الأمر يتطلب النظر فى التعامل مع الشبكة من منظور أخلاقى.

- يتطلب استخدام الإنترنت مهارة فى البحث عن المعلومات فيها، بسبب ضخامة حجم المعلومات المتاحة من ناحية، وتعدد أساليب البحث ومحركاته من ناحية أخرى.

وهناك عديد من المكتبات العامة، التي تتعامل مع شبكة الإنترنت وبعض هذه المكتبات مشترك فى شبكة المكتبات المصرية على الإنترنت، حيث يستطيع الباحث استخدام هذه الشبكة من أى مكان يتوفر به خدمة الاتصال بشبكة الإنترنت؛ حيث يمكنه الاطلاع على فهارس المكتبات المصرية المشتركة فى الشبكة، كما يمكنه تعرف البيانات الأساسية لهذه المكتبات.

المصادر

(1) International encyclopedia of information and library science.- London: Routledge, 1997.- p. 220.

(٢) نبيل على. الثقافة العربية وعصر المعلومات. - الكويت: المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب، ٢٠٠١. - ص ٨٠.

(٣) محمد فتحى عبد الهادى. المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد. - القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، ٢٠٠٠. - ص ١٢١.

(٤) محمد محمد أمان. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات/ تأليف محمد محمد أمان، ياسر يوسف عبد المعطى. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٩٩٨. - ص ٢٨-٢٩.

(٥) أمنية مصطفى صادق. مكتبة حى مصر الجديدة: أول مكتبة عامة فى مصر توفر الفهرس الإلكترونى. - الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات. - ع١ (يناير ١٩٩٤). - ص ٣٢.

(٦) محمد محمد أمان. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات. . . ص ٣٠-٣٥.

(٧) المصدر السابق. - ص ٣٣-٣٤.

(٨) مصر. مجلس الوزراء. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. دليل المكتبات المصرية العامة والمتخصصة والأكاديمية. - ط٣. - القاهرة: المركز، ٢٠٠٠. - ص ١٣.

(٩) محمد محمد أمان. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات... ص ١٤٤ ، ١٤٥.

(١٠) مصر. مجلس الوزراء. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. نظام المكتبة المتطور aLIS- القاهرة: المركز، ١٩٩٩.

(١١) محمد محمد أمان. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومركز المعلومات... ص ٢٥٤.

(١٢) محمد فتحى عبد الهادى. المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد.- القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، ٢٠٠٠.- ص ١٧٠، ١٧١.

(١٣) محمد محمد أمان. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات.. ص ٢٦٣-٢٦٤.

(١٤) محمد محمد أمان. الإنترنت فى المكتبات ومراكز المعلومات.- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠٠٠.- ص ٣٥-٣٦.

(١٥) المصدر نفسه.- ص ٦٨.

(16) Reinvention of the public Library for the 21st Century / edited by William L. Whitesides.- Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1998.- p. 182-183.

الفصل الثامن

المكتبات العامة فى مصر

تمهيد :

تعتبر المكتبات العامة من أقدم أنواع المكتبات ومن أكثرها عددًا وانتشارًا فى مصر، فضلا عن تنوع فئاتها وتعدد جهات الإشراف عليها.

ويتناول هذا الفصل لمحة تاريخية عن المكتبات العامة فى مصر، بالإضافة إلى تناول عام لواقع المكتبات العامة الحالى، مع إبراز لنماذج من المكتبات العامة الحديثة فى مصر. ويختتم الفصل بتقديم خطة مستقبلية للمكتبات العامة.

١- لمحة عن تاريخ المكتبات العامة فى مصر الحديثة:

يرجع إنشاء المكتبات العامة فى مصر الحديثة **إلى أواخر القرن التاسع عشر حين تأسست الكتبخانة الخديوية** (دار الكتب المصرية) **فى مارس عام ١٨٧٠ ومكتبة بلدية الإسكندرية** (محافظة الإسكندرية حاليًا) **عام ١٨٨٩**، وإن بدأ العمل بها عام ١٨٩٢.

وفى القاهرة، انتشرت منذ أواخر الأربعينيات من القرن العشرين بعض الفروع لدار الكتب المصرية بأحياء القاهرة المختلفة أقدمها بشبرا والباردوى عام ١٩٤٨. وفى خارج مدينة القاهرة، كانت الخدمات المكتبية العامة، وحتى نهاية الخمسينيات تقدم للمواطنين فى بعض المدن والقرى، ففى المدن كانت معظم المكتبات العامة تابعة للمجالس البلدية أو لمجالس المديريات، وفى القرى كانت هناك مكتبات الوحدات المجمعة والتى اندثرت حاليا.

ومنذ منتصف الستينيات، بدأت وزارة الثقافة فى إنشاء قصور الثقافة وبيوت الثقافة، وقد نصت تنظيمات هذه المواقع الثقافية على أن يحتوى كل منها على مكتبة تؤدى خدمة عامة للجماهير، وبالإضافة إلى هذه المكتبات، فإن مديريات الثقافة بالمحافظات المختلفة قامت بإنشاء بعض المكتبات العامة القائمة بذاتها فى بعض القرى، التى لاتوجد بها مواقع ثقافية.

وفى عام ١٩٧٠ بدأت حركة لتنظيم المكتبات العامة وإنشاء المكتبات المركزية، وقد استهدفت هذه الحركة إعادة تنظيم المكتبات العامة على مستوى الدولة (ماعدا التابع منها لوزارة الثقافة)، مع تبعيتها لدار الكتب والوثائق القومية بالقاهرة.

وفى أواخر الثمانينيات عملت مديريات الشباب والرياضة بالمحافظات المختلفة على تقديم خدمات مكتبية عامة فى نطاق النشاط، الذى تقوم به مراكز الشباب بالمدن والقرى[١].

وفى التسعينيات، نشطت حركة إنشاء مكتبات عامة جديدة، خاصة فى القاهرة تعتمد على أحدث أساليب ووسائل التكنولوجيا بمساعدة ودعم من الهيئات الحكومية والخاصة والأجنبية، كما نشطت حركة تجديد تطوير عديد من المكتبات القائمة؛ خاصة تلك التابعة لدار الكتب المصرية.

ومن أبرز المكتبات الجديدة: مكتبة مبارك العامة بالجيزة (١٩٩٥)، ومكتبة القاهرة الكبرى بالقاهرة (١٩٩٥).

٢- صور من واقع المكتبات العامة

يشير «دليل المكتبات المصرية العامة والمتخصصة والأكاديمية» الصادر عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء عام ١٩٩٨ إلى وجود ٧٢٠ مكتبة عامة مصرية من إجمالى ١٣١٨ مكتبة بمصر، عدا المكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال أى بنسبة ٦و٥٤٪.

وتبين الطبعة الثالثة من الدليل المشار إليه، والصادرة عام ٢٠٠٠[٢]، وجود ١٠٩٦ مكتبة عامة مصرية من ١٧٥٢ مكتبة، ومعنى ذلك زيادة العدد فى المكتبات العامة بـ ٣٧٦ مكتبة. كما أن المكتبات العامة أصبحت تشكل حوالى ٦٢٫٥٪، وهى نسبة عالية دون شك.

وهناك عدة دراسات أكاديمية عن الخدمات المكتبية العامة فى مصر أولها أطروحة الدكتوراه لأحمد أنور عمر عن الخدمة المكتبية العامة فى مصر (١٩٦٠)، ثم أطروحة الماچستير لمحمد أبو الفتح نصار عن تقييم الخدمات المكتبية العامة فى محافظة القاهرة (١٩٧٢)، وأطروحة الماجستير لكمال عرفات عن قراءات الكبار بالمكتبات العامة بالقاهرة (١٩٧٩).

وفى التسعينيات، أجيزت أطروحات كثيرة من أقسام المكتبات والمعلومات المصرية عن المكتبات العامة فى مصر والخدمات، التي تقدمها. ومن أبرز هذه الأطروحات:

- تخطيط الخدمة المكتبية العامة فى محافظة الشرقية (١٩٩٠) دكتوراه/ أحمد تاج.
- الخدمة المكتبية العامة فى محافظة الإسكندرية (١٩٩٢) ماجستير/ناهد بسيونى.
- الخدمة المكتبية العامة فى محافظة المنوفية (١٩٩٣) ماجستير/ محمود الحوت.
- الخدمة المكتبية العامة فى محافظة الغربية (١٩٩٥) ماجستير/ ثروت الغلبات.
- الخدمة المكتبية العامة فى المناطق الريفية: دراسة للتخطيط لتشكيل مكتبى عام لمحافظة البحيرة (١٩٩٤) ماجستير/ أمل خلاف.

- المستفيدون من المكتبات العامة فى مدينة بنى سويف (١٩٩٥) ماجستير/ مها إبراهيم.
- الخدمات المكتبية العامة: دراسة ميدانية مقارنة بين مصر وسوريا (١٩٩٨) دكتوراه/ عماد عبد الحكم.
- المكتبات العامة المحسبة فى محافظتى القاهرة والجيزة (١٩٩٩) ماجستير/ حسام رفعت.

هذا فضلاً عن أطروحات أخرى، تتناول مكتبات الأطفال، ومكتبات المراكز الثقافية الأجنبية بمصر.

ومن المؤكد أن هذه الأطروحات قد تناولت بتفصيل واقع المكتبات العامة فى مصر. ومن ثم ليس هناك مايدعو لتناول واقع المكتبات العامة فى مصر بشكل مفصل، وإنما يكفى هنا تسجيل بعض الملامح العامة[٣].

١ - تعدد الهيئات المشرفة على المكتبات العامة فى مصر:

يلاحظ أن المكتبات العامة فى مصر لاتتبع جهة واحدة، وإنما هناك عديد من الهيئات والوزارات، التى تشرف على مكتبات تقدم خدمات مكتبية عامة، على الوجه التالى:

* وزارة الثقافة

- الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية.

(فروع دار الكتب فى أحياء القاهرة وغيرها، مثل: مكتبة الزيتون العامة).

- الهيئة العامة لقصور الثقافة.

(مكتبات قصور الثقافة وبيوت الثقافة، مثل: مكتبة بيت ثقافة إبشواى بالفيوم).

- صندوق التنمية الثقافية.

(بعض المكتبات العامة الجديدة، مثل: مكتبة مبارك العامة).

* وزارة التنمية الريفية والمحليات.

(المكتبات التابعة لمجالس المدن والمحافظات، مثل: مكتبة بلدية المحلة، ومكتبة ديوان عام محافظة الفيوم).

(مكتبات مراكز الشباب والنوادى مثل: مكتبة مركز شباب طوخ).

* وزارة الإعلام.

- الهيئة العامة للاستعلامات.

(مثل: مكتبة مركز النيل للإعلام ببنى سويف وبشبين الكوم).

* وزارة الأوقاف.

- مكتبات المساجد.

* وزارة التربية والتعليم.

(مكتبات المديريات التعليمية ببعض المحافظات ، مثل: محافظة الشرقية، ومحافظة المنوفية).

* جمعية الرعاية المتكاملة.

(تشرف على بعض المكتبات).

* وزارة الداخلية. مصلحة السجون.

(تشرف على مكتبات السجون).

وقد أدى هذا إلى تشتيت الجهود وتداخلها وعدم التنسيق فى تقديم الخدمة المكتبية العامة.

ويمكن أن نضيف إلى الجهود الوطنية السابقة مكتبات المراكز الثقافية الأجنبية، التى تقدم خدمات مكتبية عامة فى بعض المدن المصرية، مثل: مكتبة المجلس الثقافى البريطانى فى القاهرة، وهناك أيضا مكتبات بعض الهيئات الإقليمية، مثل: مكتبة المركز الإقليمى لتعليم الكبار فى العالم العربى بسرس الليان بالمنوفية.

٢- عدم وجود التشريع الشامل، الذى يضمن التوزيع العادل للخدمة المكتبية العامة فى سائر أنحاء الدولة، والذى يحكم تدفق هذه الخدمة بطريقة فعالة وكافية.

وقد نتج عن ذلك عدم توافر خدمة مكتبية عامة فى بعض المدن (مثل مدينة أولاد صقر بالشرقية، ومثل بعض أحياء مدينة الإسكندرية مثل العامرية والمنتزه)، فضلاً عن حرمان نسبة غير قليلة من القرى والمناطق النائية من الخدمة المكتبية العامة (أكثر من ٨٠٪ من ريف محافظة الشرقية لايتمتع بالخدمة المكتبية العامة وفقاً لأطروحة الدكتوراه عن الموضوع، والتى أجيزت عام ١٩٩٠).

وهناك بعض الفئات التى لاتحظى بخدمة مكتبية عامة مناسبة، رغم أنها فى أشد الحاجة إليها، مثل: المعاقين والمساجين ومرضى المستشفيات، وسكان المناطق النائية والبعيدة عن العمران.

٣- عدم وجود المعايير أو المواصفات القياسية، التي يمكن أن تسترشد بها المكتبات العامة فى مصر؛ لضمان توافر الحد الأدنى من مقومات الخدمة المكتبية العامة الكافية والفعالة.

٤- نقص الإمكانيات المادية.

أدى ضعف الميزانيات أو المخصصات المالية للمكتبات إلى:

- فقر فى مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبات واقتصارها فى الأعم الأغلب على عدد محدود من الكتب، وقد انعكس هذا بدوره على ضعف القراءة وبرامجها من ناحية، وعدم تشجيع سوق النشر المحلية على نشر مزيد من الكتب الثقافية العامة من ناحية أخرى.
- قلة عدد أمناء المكتبات المؤهلين، والقادرين على إدارة العمل ودفة النشاط بفاعلية فى المكتبات؛ حيث ينصرف معظم الخريجين للعمل بالمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات المتخصصة التى تقدم فرصًا أفضل للعاملين بها.

- محدودية الخدمات التى تقدمها المكتبات العامة، واقتصارها على الاطلاع الداخلى والإعارة الخارجية مع بعض الأنشطة الثقافية.

٣- نماذج من المكتبات العامة الحديثة فى مصر

سبق أن أشرنا إلى أن فترة التسعينيات من القرن العشرين الميلادى قد شهدت نشأة مجموعة من المكتبات العامة المتميزة، مثل: مكتبة مبارك العامة بالجيزة، ومكتبة القاهرة الكبرى. ومن المفيد أن نستعرض هنا بإيجاز بعض ملامح مكتبة مبارك العامة[٤,٥].

تعتبر مكتبة مبارك العامة فى الجيزة من المشروعات الثقافية الرائدة، التى أنتجت من خلال تعاون بين مصر وألمانيا لثلاثة أطراف شاركت فى التخطيط والدعم، وهى: جمعية الرعاية المتكاملة، ووزارة الثقافة ممثلة بصندوق التنمية الثقافية، ومؤسسة برتلسمان الألمانية.

وفى ٢١ مارس ١٩٩٥، افتتح السيد الرئيس محمد حسنى مبارك المكتبة، ومنذ ذلك التاريخ والمكتبة تمد جسور التفاعل بينها وبين جمهورها.

أهداف المكتبة

(١) تشجيع الأفراد من كافة الأعمار والفئات على تنمية عادة القراءة، والاستفادة من المواد الثقافية بالمكتبة.

(٢) إتاحة كل ما هو جديد ويخاطب الاهتمام العام فى عالم المواد المطبوعة وغير المطبوعة من الكتب والمراجع والدوريات والمواد السمعية والبصرية.

(٣) توفير وسائل تثقيفية تساعد على التعليم الذاتى.

(٤) تنظيم نشاطات ثقافية وبرامج ترفيهية.

وعمومًا.. فإن نظام المكتبة وطريقة العمل بها موجهان أساسًا لخدمة القارئ والمستفيد من المكتبة.

مكونات المكتبة

تتكون مكتبة مبارك العامة من ثلاثة طوابق، بالإضافة إلى الدور الأرضى والحديقة، وذلك بمسطح أرضى يبلغ حوالى ٢٦٠٠ متر مربع. أما مساحة المكتبة نفسها فتبلغ ٦٠٠ متر مربع، وهى تقع فى مكان بديع على النيل فى الجيزة.

وهى على النحو التالى:

الدور الأرضى:

تتم فيه خدمات الإعارة آليًا، بالإضافة إلى خدمة الاشتراكات.

الدور الأول:

ويسمى مكتبة الكبار.

وتحتوى هذه المكتبة على المواد الثقافية المناسبة للأعمار بدءًا من ١٦ سنة، وتتميز بالأرفف المفتوحة وهى مرتبة وفقاً لتصنيف ديوى العشرى. ولمزيد من التيسير على المستفيد، تم ترتيب بعض الكتب والمواد الثقافية الأخرى حسب الموضوعات، التى تحظى حاليًا باهتمام متزايد على المستوى العام (مثل: الأشغال اليدوية، بدء الدراسة.. إلخ) وهذا الترتيب يتبدل وفقاً للمناسبات والأحداث الجارية، بالإضافة إلى الموضوعات ذات الاهتمام العام.

ولاتحوى المكتبة المواد الثقافية المطبوعة فحسب، وإنما تضم أيضاً المواد الثقافية السمعية البصرية، وقد خصصت لها قاعة مشاهدة، وفى أركان قاعة مكتبة الكبار يجد الزائر أجهزة الاستماع لشرائط التسجيل.

ويقابل قاعة المواد السمعية البصرية كافتيريا، يستطيع رواد المكتبة قضاء بعض الوقت فيها، وتوفر هذه القاعة مجموعة متنوعة من أحدث المعلومات المطبوعة، من خلال المطبوعات الدورية المصرية والعربية والأجنبية ذات الاهتمام العام. وتلى الكافتيريا قاعة مخصصة للمعارض الدورية، والتى تنظم بشكل منتظم، وهى لعرض إنتاج المبدعين مع ربط هذا الإنتاج بمجموعة

مقتنيات المكتبة. وتضم القاعة «مكتبة الكبار» منافذ متصلة بالحاسب؛ تستخدم للاستعلام عن مقتنيات المكتبة؛ حيث لاتوجد فهارس بطاقية دائماً، يقوم المستفيدون بالتعامل المباشر مع نظام البحث الآلى.

الدور الثاني:

يضم مكتبة الأطفال والشباب، وهى مقسمة حسب ثلاث فئات سنية، تضم: المواد الملائمة للفئة السنية من ٣-٦ سنوات، ثم المواد الملائمة للأعمار من ٧-١٠ سنوات، ثم المواد الملائمة للأعمار من ١١-١٥ سنة، وقد رمزت باللون الأخضر للفئة السنية الأولى، واللون الأصفر للفئة الثانية، واللون الأحمر للفئة الثالثة.

ويوجد مكتب استعلامات خاص بقاعة الأطفال والشباب. ويضاف إلى هذا قاعة الأنشطة، وهى مجهزة بمسرح متحرك للعرائس وجهاز عرض شفافيات وأجهزة فيديو وتلفزيون، وألعاب تربوية، وألعاب حل وتركيب، والتشكيل بالصلصال والجبس.

الدور الثالث:

يوجد قاعة الندوات، وهى قاعة للندوات والمحاضرات وقاعة للسينما، ويخدم استخدامها أيضًا للعرض المسرحى.

وتتمتع المكتبة بنظام حاسب آلى متشابك لربط مواقع الخدمة لمتابعة الأداء.

وتعتمد خطة التزويد وبناء المقتنيات فى المكتبة على عنصرين أساسيين:

١- مراعاة اهتمامات الجمهور والمتغيرات والمستجدات، التى تطرأ على المجتمع بصفة دائمة.

٢- إرساء فلسفة عامة، تركز على جلب المفيد والجيد من أوعية المعلومات.

وتقتنى المكتبة ١١٢,٠٠٠ ألف وحدة ثقافية حتى يناير ١٩٩٩ (كتب - مراجع - دوائر معارف - دوريات وصحف - شرائط فيديو - كاسيت - أقراص مدمجة). ويلاحظ أن حوالى ٦٠٪ من المواد باللغة العربية، بينما حوالى ٤٠٪ من المواد بلغات أجنبية (إنجليزية، فرنسية، ألمانية).

وتقدم المكتبة عديدًا من الخدمات، أولها الإعارة الخارجية حيث يمكن للمشترك أن يستعير بحد أقصى خمس مواد لمدة أربع عشر يومًا، قابلة للتجديد مرة أخرى للمدة نفسها. وقد بلغ عدد الأعضاء المشتركين طبقًا لإحصائية يناير ١٩٩٩/ ٤٠١٠٤ عضواً، من بينهم ١٧٣٦٥ أعضاء نشطين. وهناك أيضًا الإعارة الجماعية، وهى خدمة مجانية تقدمها المكتبة للهيئات والمؤسسات التعليمية والمدارس والأندية، بغرض إتاحة أكبر فرصة للاستفادة من مقتنياتها للمتواجدين فى تلك الدور. وتشمل الخدمة إعارة مجموعة كبيرة من الكتب، تصل إلى حوالى ٢٠٠ وحدة ثقافية كحد أقصى.

وتقدم المكتبة لروادها من حين لآخر نشرة بكل ما يستجد وما ورد حديثا إلى المكتبة من مقتنيات. كما تنظم المكتبة برامج تدريبية للمهتمين والعاملين بشئون المكتبات والطلبة لنقل التجربة والخبرة إليهم. وتستقبل المكتبة على مدار العام الدراسى طلاب المدارس، باختلاف المراحل الدراسية لتعريف التلاميذ بما تقدمه المكتبة من خدمات وقضاء وقت ممتع بها.

وتوفر المكتبة لروادها خدمة التصوير المستنسخ من المواد الثقافية ويعاون فريق العمل بالمكتبة الرواد فى تعرف مقتنياتها وموضوعاتها، وإجابة استفساراتهم وإرشادهم إلى المواد الثقافية، وتعريفهم بنظام البحث الآلى وكذلك إحاطتهم بالأنشطة الثقافية، التى تقوم بها المكتبة وهى كثيرة ومتنوعة حيث تستضيف المكتبة عديداً من الشخصيات البارزة للقاءات مع المستفيدين، كما تقيم الندوات والأمسيات الشعرية واللقاءات الأدبية والمعارف الفنية.

وبعد النجاح الذى حققته مكتبة مبارك العامة، ومن أجل أن يمتد نشاط المكتبة إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين، تم الاتفاق بين وزارة الثقافة ومؤسسة برتلمسان على إنشاء مكتبات فرعية، تكون امتدادًا طبيعيًا للمكتبة الأم. وفى ٢٤ مارس ١٩٩٩، أى بعد نحو أربع سنوات من افتتاح المكتبة، تم الاحتفال بافتتاح أول فرع للمكتبة فى منطقة الزيتون، ويتصل الفرع بالمكتبة من خلال شبكة كمبيوتر.

٤- متطلبات تحسين الخدمة المكتبية العامة فى مصر

نقدم فيما يلى بعض الاقتراحات، التى يمكن أن تساعد على تحسين الخدمة المكتبية العامة فى مصر[٦]:

أولا: اعتبار المكتبات العامة كنظام فرعى واحد، ضمن النظام القومى للمكتبات والمعلومات فى مصر.

إن ذلك يعنى التوحيد ومركزية الإشراف مع خطوط للعلاقات والتنسيق، سواء داخل النظام الفرعى أو خارجه.

ومادامت وزارة الثقافة هى التى تقدم القسط الأكبر من الخدمات المكتبية العامة فى مصر، فإنه من الممكن أن تستظل المكتبات العامة بمظلتها. ومن ثم يقترح إنشاء «الهيئة العليا للمكتبات العامة» تابعة لوزارة الثقافة؛ لترعى الحركة المكتبية العامة على مستوى مصر كلها.

ومن الممكن أن تكون اختصاصات هذه الهيئة على النحو التالى:

(أ) **إنشاء شبكة للمكتبات العامة فى مصر**، والعمل على التعاون والتنسيق بين الإدارات الى ترعى الخدمات المكتبية العامة التابعة لوزارة الثقافة، وكذلك مختلف الهيئات أو الإدارات التابعة للوزارات والجهات الأخرى.

(ب) إعداد وإصدار التشريعات والمعايير الموحدة واللوائح والأنظمة والأدلة الإرشادية، التى تضمن حسن سير العمل بهذه المرافق الهامة.

ونبه هنا إلى أهمية وضرورة المعايير الموحدة للمكتبات العامة المصرية. ويمكن الاسترشاد فى إعدادها بمعايير المكتبات العامة الصادرة عن الاتحاد الدولى لجمعيات ومؤسسات المكتبات وأيضًا بمعايير المكتبات المدرسية المصرية الصادرة عن وزارة التربية والتعليم.

(جـ) العمل على التنمية المهنية المستمرة للعاملين بالمكتبات.

(د) التخطيط وإجراء البحوث والدراسات اللازمة للتطوير المستمر للمكتبات العامة.

ثانياً: ضرورة إصدار تشريع مكتبى عام، يضمن مد الخدمة المكتبية العامة على نطاق مصر كلها، وبحيث يكون حق الحصول على المعلومات بمصادرها المختلفة والانتفاع منها حقا من حقوق المواطن لدى الدولة.

إن للتشريع أهميته الكبيرة فى ضمان الموارد المالية الأساسية والكافية، وتمكين السلطات المختصة من مباشرة الخدمة المكتبية مع تحديد التزاماتها، واختصاصاتها، فضلاً عن ضمان استمرار الخدمة دون انقطاع ودفعها فى اتجاه التوسع والانتشار.

ويتضمن ذلك بالطبع إنشاء شبكة للمكتبات العامة فى مصر، تحت إشراف ورعاية الهيئة العليا للمكتبات العامة السابق الإشارة إليها.

ومن الممكن **أن تتكون هذه الشبكة من:**

- جهة إشراف ومتابعة فى مقر الهيئة العليا مع إدارات فرعية بالمحافظات.

- مكتبات رئيسية فى عواصم المحافظات، تكون بمثابة نقاط ارتكاز لكافة المكتبات بالمحافظة.

- مكتبات المدن والمراكز، وهذه تنشأ فى المدن أو عواصم المراكز بالمحافظة.

- مكتبات فرعية، وهذه تنشأ فى الأحياء فى بعض عواصم المحافظات، حيث تكون الأحياء مزدحمة بالسكان أو بعيدة عن خدمات المكتبة الرئيسية، وهى تنشأ أيضًا فى القرى وما حولها.

- نقاط الخدمة المكتبية المتنقلة، وهى تقدم فى المناطق الريفية النائية وفى الأماكن غير الكثيفة سكانيا.

ثالثا: إدراج خطط تطوير المكتبات العامة ضمن استراتيجيات وخطط وزارات الثقافة وغيرها من الوزارات المعنية؛ انطلاقا من مبدأ أن المكتبة إحدى أدوات وروافد التربية والتعليم والتنمية الثقافية.

ويتطلب الأمر بناء وتطوير مكتبات عامة حسب المواصفات المعيارية

المقررة لذلك، بما يجعلها مراكز معلومات مجتمعية.

ومن الضرورى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بشمول الفئات الخاصة من المستفيدين من خدمات المكتبات العامة، بما يضمن حقوقهم كمواطنين لهم ظروف خاصة.

وهؤلاء مثل: المعاقين، المسنين، المساجين، مرضى المستشفيات، الكبار حديثى التعلم.

ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية:

رابعاً: على الرغم من أهمية التمويل الحكومى بالنسبة للمكتبات العامة، سواء فى التأسيس أو فى التشغيل، إلا أنه ليس من الضرورى أو من الحتمى أن يكون كل التمويل حكوميا، وإنما من الممكن قبول مشاركات أو مساندات من الهيئات غير الحكومية، بل والأفراد إذ يمكن للمؤسسات الخاصة ولرجال الأعمال ولرجال الخير المساهمة وخدمة المواطنين فى هذا الصدد، عن طريق:

- التبرع بقطعة أرض لبناء مكتبة عامة.
- تقديم المساعدات المالية.
- تقديم المساعدات العينية، مثل: الكتب والأجهزة والوسائل السمعية والبصرية؛ من أجل توفير مصادر وخدمات كافية، ومن أجل تشجيع سوق النشر بمصر.

خامساً: الانتفاع بوسائل التكنولوجيا الحديثة:

يستلزم إنشاء وتطوير المكتبات الآن ضرورة الاستفادة من الإمكانيات الهائلة، التى تتيحها تكنولوجيا المعلومات، ومن ثم لابد من التفكير فى استخدام الحاسب الإلكترونى فى تشغيل المكتبات العامة، وهناك الآن عديد من النظم الآلية المتكاملة للمكتبات، والتى يمكن استخدامها فى المكتبات العامة، علمًا بأن تكاليفها غير كبيرة، ولابد من التفكير أيضًا فى الارتباط بشبكات المعلومات

العالمية مثل شبكة الإنترنت، وهكذا يستطيع الفرد أن يحصل على المعلومات التى يحتاجها من أى مكان فى العالم بسرعة وبدقة.

سادساً: ضرورة اهتمام المكتبات العامة بخصوصيات البيئات المحلية التى تتواجد فيها، فعلى الرغم من حرص المكتبات العامة على اقتناء مصادر المعلومات المتنوعة فى مختلف فروع المعرفة البشرية وتقديمها للخدمات والأنشطة المرتبطة بها، إلا أنه من الضرورى أن تراعى المكتبة العامة احتياجات وظروف المنطقة التى تتواجد فيها، ومن ثم تكون المكتبة متميزة عن غيرها من المكتبات فيما يتعلق بتلك المنطقة، وتكون بمثابة مركز المعلومات أو المصدر الذى يمكن الرجوع إليه عند الحاجة، ويمكن أن يتم ذلك عن طريق:

- تخصيص غرفة أو أكثر تشتمل على كل المصادر عن المنطقة: السكان وتعدادهم، التاريخ، الجغرافيا، الثروات الطبيعية، المدارس، المصانع، الجامعات والكليات، الشركات، إلخ.
- عمل أرشيف مصور للأحداث والوقائع الجارية التى تخص المنطقة.
- عمل أرشيف للشخصيات البارزة فى المنطقة.
- الاحتفاظ بالوثائق ذات القيمة المتعلقة بالمنطقة.

إن المكتبات العامة فى مصر هى واجهة المجتمع المصرى، بكل فئاته، والأمل فى أن نراها فى المستقبل القريب مراكز معلومات مجتمعية على أفضل نحو ممكن.

المصادر

(١) انظر : أحمد على محمد تاج. تخطيط الخدمة المكتبية العامة فى محافظة الشرقية.- القاهرة، ١٩٩٠.

أطروحة (دكتوراه) - جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق.

(٢) مصر. مجلس الوزراء. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. دليل المكتبات المصرية العامة والمتخصصة والأكاديمية.- ط ٣.- القاهرة: المركز، ٢٠٠٠.

(٣) محمد فتحى عبد الهادى. المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل.- القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، ١٩٨٨.- ص ٣٤-٣٧.

(٤) محمود زكريا قطر. مكتبة مبارك العامة: نحو مفهوم جديد للخدمة المكتبية العامة.- دراسات عربية فى المكتبات وعلم المكتبات.- س١، ص ١ (يناير ١٩٩٦).- ص ١٢٦-١٤٧.

(٥) مكتبة مبارك العامة. مكتبة مبارك العامة.- القاهرة: المكتبة، [١٩٩٩].- ص ١٢.

(٦) محمد فتحى عبد الهادى. المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل... ص ٣٧-٤٠.

قائمة ببليوجرافية مختارة

أولاً: المواد العربية:

الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات.

معايير المكتبات العامة/ ترجمة ليلى عبد الواحد فرحان، ميسون حبيب حسو. - بغداد: الجامعة المستنصرية، ١٩٨٨. - ٦١ ص.

الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات. المائدة المستديرة للأوعية السمعية - البصرية.

موجهات عامة لخدمات المكتبات العامة/ ترجمة وتقديم ياسر يوسف عبدالمعطي. - أوبسالا: مكتبة جامعة أوبسالا، ١٩٩٥. - ١٩ ص.

أحمد أنور عمر.

الخدمة المكتبية العامة في الإقليم الجنوبي .ـ القاهرة: أ. عمر. ١٩٦٠ .ـ ١ مج (متعدد الترقيم)

أطروحة (دكتوراه) ـ جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم الوثائق والمكتبات.

أحمد أنور عمر.

المعنى الاجتماعي للمكتبة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة والمدرسية .ـ القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٧ .ـ ٢٠٤ ص.

أحمد أنور عمر.

المكتبات العامة بين التخطيط والتنفيذ .ـ ط ٤ .ـ القاهرة: دار النهضة العربية، ٤٤٥ص.

أحمد عبد الله العلى.

المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة .ـ ط ١ .ـ القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٣.ـ ١٥٠ ص.

أحمد على تاج.

تخطيط الخدمة المكتبية العامة فى محافظة الشرقية .ـ القاهرة: أ. تاج، ١٩٩٠ .ـ ٣١٥، [٣٢] ورقة.

أطروحة (دكتوراه) ـ جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق.

أسامة السيد محمود على.

ميزانيات المكتبات العامة فى مصر: دراسة تحليلية .ـ مجلة المكتبات والمعلومات العربية .ـ س ١٨، ع ٣ (يوليو ١٩٩٨) .ـ ص ٢٩-٦١.

أمل محمد خلاف.

الخدمة المكتبية العامة فى المناطق الريفية: دراسة للتخطيط لتشكيل مكتبى عام لمحافظة البحيرة .ـ الإسكندرية: أ. خلاف، ١٩٩٤ .ـ ٢٤٨ ورقة.

أطروحة (ماجستير) ـ جامعة الإسكندرية. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.

البحرين. وزارة التربية والتعليم. إدارة المكتبات العامة.

المكتبات العامة فى البحرين .ـ البحرين: الوزارة، ١٩٨٦.ـ ٤٤، ٣١ ص.

تايلور، و .أ.

نشوء المكتبات العامة فى بريطانيا وتطورها .ـ رسالة المكتبة .ـ س ٥، ع ٣-٤ (سبتمبر/ ديسمبر ١٩٧٠) .ـ ص ٥ ـ ٢٣.

ثروت يوسف الغلبان.

الخدمة المكتبية العامة فى محافظة الغربية: دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل .ـ طنطا: ث. الغلبان، ١٩٩٥ .ـ ٣٠١ ورقة

أطروحة (ماجستير) ـ جامعة طنطا. كلية الآداب. قسم الوثائق والمكتبات.

جاردنر، فرانك م.

أهداف المكتبة العامة/ ترجمة فرحات بهجت توما .ـ مجلة اليونسكو للمكتبات .ـ س ٤، ع ١٤ (فبراير ١٩٧٤) .ـ ص ٣٤-٤١.

جيسب، فرانك، و.

المكتبات وتعليم الكبار/ ترجمة أحمد كابش .ـ مجلة اليونسكو للمكتبات .ـ س ٤، ع ١٦ (أغسطس ١٩٧٤) .ـ ص ٦ ـ ١٧.

حامد الشافعى دياب.

المكتبات المتنقلة ودورها فى نشر الخدمات المكتبية: دراسة لتجربة دار الكتب فى مصر .ـ مجلة المكتبات والمعلومات العربية .ـ س ٢٠، ع ٤ (اكتوبر ٢٠٠٠) .ـ ص ٥٠ ـ ٥٤.

حسام الدين محمد رفعت.

المكتبات العامة المحسّبة فى محافظتى القاهرة والجيزة ودورها فى خدمة المستفيدين: دراسة ميدانية مقارنة .ـ القاهرة: ح. رفعت، ١٩٩٩ .ـ ٣٢٩ ورقة.

أطروحة (ماجستير) ـ جامعة حلوان. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.

حسن رشاد.

المكتبات العامة .ـ القاهرة: عالم الكتب، ١٩٦١ .ـ ١٧٦، ١٢ص.

حسن رشاد.

المكتبة العامة: رسالتها ونظم العمل بها .ـ القاهرة: مطبعة دار الكتب، ١٩٦٦ .ـ ٥٦ص.

حسناء محمود محجوب.

مكتبات الأندية المصرية: دراسة ميدانية للمكتبات التى تشرف عليها دار الكتب المصرية .ـ الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .ـ مج ١، ع ١ (يناير ١٩٩٤) .ـ ص ٥٣-٧٣.

رجاء فنيش دواس.

العاملون فى المكتبات العامة التونسية تجاه التحدى التكنولوجى .ـ الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .ـ مج ٣، ع ٥ (يناير ١٩٩٦) .ـ ص ٢١٩-٢٢٤.

روز، إرنستين.

المكتبة العامة وأثرها فى حياة الشعب الأمريكى/ ترجمة حبيب سلامة .ـ القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣ .ـ ٢٤٩ص.

زكريا الحاج أحمد.

خدمات الفئات الخاصة فى المكتبات العامة .ـ رسالة المكتبة .ـ مج ١٧، ع ٤ (ديسمبر ١٩٨٢) .ـ ص ٤-٣٠.

مستولجاروف، جو. ن.

الحجم المثالى لمجموعات المكتبات العامة/ ترجمة شعبان عبد العزيز خليفة .ـ مجلة اليونسكو للمكتبات .ـ س ٤، ع ١٣ (نوفمبر ١٩٧٣) .ـ ص ٥٤-٦٥.

سعد بن عبد الله الضبيعان.

إطلالة تاريخية على المكتبات العامة فى المملكة مع دليل شامل لها .ـ الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٩٩٤ .ـ ٢٠٣ ص .ـ (مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية. السلسلة الثالثة؛ ١٦)

سعد بن عبد الله الضبيعان.

دليل المكتبات العامة فى المملكة العربية السعودية .ـ الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٩٩٤ .ـ ١٧٢ص .ـ (مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية. السلسلة الثالثة؛ ١١)

سعد بن عبد الله الضبيعان.

مكتبة أرامكو السعودية المتنقلة: الواقع والطموحات .ـ الرياض: جامعة الملك سعود، النشر العلمى والمطابع، ١٩٩٩ .ـ ١١٩ص.

سعيد أحمد حسن.

المكتبة العامة والوعى الثقافى .ـ ط ٢ .ـ بيروت: مؤسسة الرسالة، ١٩٨٥ .ـ ١٤٣ص.

السيد السيد النشار.

مكتبات السجون .ـ الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠١ .ـ ٢٥٥ص.

عاصم داود الخطاب.

المكتبات المتجولة: أهدافها وطرق العمل فيها .ـ المجلة العربية للمعلومات .ـ مج ٢، ع ٤ (يونية ١٩٨٠) .ـ ص ١١١ ـ ١٥٦.

عبد الرحمن بن سليمان المزينى.

مكتبة الملك عبد العزيز بين الماضى والحاضر .ـ المدينة المنورة: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، ١٩٩٩ .ـ ٢٩١ ص.

عبد الستار الحلوجى.

الخدمة المكتبية الريفية: دراسة ميدانية .ـ سرس الليان: المركز الدولى للتعليم الوظيفى للكبار فى العالم العربى، ١٩٧٩ .ـ ١٧٠ص.

عبد العزيز على حسين التمار.

المكتبات العامة والمدرسية فى الكويت: تاريخها، تطورها، واقعها/ عبدالعزيز على حسين التمار، محمد بدوى .ـ الكويت: مكتبة دار العروبة للنشر والتوزيع، ١٩٩٤ .ـ ٤٢١ص.

عبد الكريم الأمين.

المكتبة العامة: إدارتها وتنظيمها وبنايتها واختيار كتبها .ـ بغداد: مطبعة شفيق، ١٩٧١ .ـ ١١٢ص.

عبد الكريم الزيد.

مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض: نموذج للمكتبة العصرية: تقرير وثائقى/ إعداد عبد الكريم الزيد، جمال الدين الفرماوى .ـ دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات .ـ مج ٣، ع ٣ (سبتمبر ١٩٩٨).ـ ص ١٠٩-١٣٦.

عبد الله صالح بن عيسى.

تطوير خدمات المكتبات العامة .ـ عالم الكتب .ـ مج ٦، ع ٢ (يونية ١٩٨٥) .ـ ص ١٦٢-١٦٨.

عبد المجيد بوعزة.

استغلال علوم التسويق من قبل المكتبات العامة .ـ المجلة العربية للمعلومات .ـ مج ١١، ع ١ (١٩٩٠) .ـ ص ١٦-٢٤.

على المرزوقى.

المكتبات العامة والمطالعة فى تونس/ إعداد على المرزوقى، خير الدين المسعودى .ـ تونس: [د.ن]، ١٩٩٣ .ـ ١٦٣ ص.

عماد ممدوح عبد الحليم.

الخدمات المكتبية العامة: دراسة ميدانية مقارنة بين مصر وسوريا .ـ القاهرة: ع. عبد الحليم، ١٩٩٨ .ـ ٢٨١، [٨٤] ص.

أطروحة (دكتوراه) ـ جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.

كمال محمد عرفات نبهان.

دراسة ميدانية على قراءات الكبار بالمكتبات العامة بالقاهرة .ـ القاهرة: ك: نبهان، ١٩٧٩ .ـ ٤١٠، ٢٤ص.

أطروحة (ماجستير) .ـ جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق.

ليبرز، هرمان.

المكتبى صانعًا للقراءة: إعلان اليونسكو من أجل المكتبة العامة/ ترجمة فرحات بهجت توما .ـ مجلة اليونسكو للمكتبات .ـ س ٣، ع٩ (نوفمبر ١٩٧٢) .ـ ص ٨-٢١.

ماك كولفين، ليونيل.

المكتبات العامة: بسطها وتوسيع نطاقها .ـ القاهرة: دار المعارف، ١٩٥٢ .ـ ١٦٠ص.

مجبل لازم مسلم المالكى.

الخدمات المكتبية فى المناطق النائية والأرياف/ مجبل لازم مسلم، محمد

عودة عليوى .ـ مجلة المكتبات والمعلومات العربية .ـ س ١٠، ع ١ (يناير ١٩٩٠) .ـ ص ٤٣-٧٨.

مجبل لازم مسلم المالكى.

المكتبات العامة .ـ عمان: مؤسسة الوراق، ٢٠٠٠ .ـ ٢٦١ ص.

محمد أبو الفتح نصار.

تقييم الخدمات المكتبية العامة فى محافظة القاهرة: دراسة ميدانية .ـ القاهرة: م. نصار، ١٩٧٢ .ـ ٢ مج.

أطروحة (ماجستير)ـ جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق.

محمد عودة عليوى.

العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية فى المكتبات العامة/ إعداد محمود عودة عليوى، ومجبل لازم مسلم المالكى .- رسالة المكتبة .ـ مج ٧، ع ١ (مارس ١٩٩٢) .ـ ص ٤٦-٦٦.

محمد فتحى عبد الهادى.

المكتبات العامة فى مصر بين الواقع وطموحات المستقبل .ـ دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات .ـ س ٣، ع ١ (يناير ١٩٩٨).

محمد محمود يوسف.

مكتبة الملك عبد العزيز العامة .ـ الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، ١٩٩٩ .ـ ٤٥١ص.

محمود زكريا قطر.

مكتبة مبارك العامة: نحو مفهوم جديد للخدمة المكتبية العامة .ـ دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات .ـ س ١، ع ١ (يناير ١٩٩٦) .ـ ص١٢٦ـ١٤٧.

محمود الشينطى.

من هم قراء دار الكتب وماذا يقرأون: دراسة مبدئية للقراءة فى المكتبات الفرعية لدار الكتب .ـ عالم المكتبات .ـ س ٢، ع ٣ (مايو ـ يونية ١٩٦٠) .ـ ص ٩٠-٩٧.

محمود عبد الكريم الجندى.

الخدمة المكتبية العامة فى محافظة المنوفية: دراسة ميدانية لواقعها والتخطيط لمستقبلها .ـ شبين الكوم: م. الجندى، ١٩٩٣ .ـ ٢٢٥، [٣٥] ورقة.

أطروحة (ماجستير) ـ جامعة المنوفية. كلية الآداب. قسم المكتبات.

مصر. مجلس الوزراء. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.

دليل المكتبات المصرية العامة والمتخصصة والأكاديمية .ـ ط٣ .ـ القاهرة: المركز، ٢٠٠٠.

ناهد محمد بسيونى سالم.

الخدمة المكتبية العامة فى محافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية لواقعها والتخطيط لمستقبلها .ـ الإسكندرية: ن. سالم، ١٩٩٢ .ـ ١٦، ٤٤٠ ورقة.

أطروحة (ماجستير) ـ جامعة الإسكندرية. كلية الآداب. قسم الوثائق والمكتبات.

ناهد محمد بسيونى سالم.

المعايير الموحدة فى مجال المكتبات العامة وأدوات تقييم خدمات المكتبات العامة .ـ الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .ـ مج ٤، ع ٧ (يناير ١٩٩٧) .ـ ص ١٤٥-١٥٨.

ناهد محمد بسيونى سالم.

المكتبات العامة .ـ ص ١٢٣- ١٨٧.

في : مرافق المعلومات: ماهيتها، وإدارتها، خدماتها/ تأليف غادة عبد المنعم موسى، ناهد محمد سالم .ـ الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٠.

نجية قموح.

الأساس القانونى للمكتبات العامة فى الجزائر .ـ مجلة المكتبات والمعلومات العربية .ـ س ٢٠، ع ٢ (أبريل ٢٠٠٠) .ـ ص ١٢٩-١٤٩.

الندوة العربية للمعلومات (السادسة: ١٩٩٥: زغوان).

المكتبات الوطنية والعامة ودورها فى إرساء النظم العربية للمعلومات .ـ زغوان (تونس): مؤسسة التميمى للبحث العلمى والمعلومات، ١٩٩٦.

ندوة المكتبات العامة فى المملكة العربية السعودية (١٩٩٥: الرياض).

بحوث ندوة المكتبات العامة فى المملكة العربية السعودية: واقعها ومستقبلها، ٢٧-٢٨ رجب ١٤١٦هـ/ ١٩-٢٠ ديسمبر ١٩٩٥ . ـ الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، ١٩٩٥ . ـ ٢٤٠ص.

هانى العمد.

واقع المكتبات العامة فى الأردن .ـ رسالة المكتبة .ـ مج ٢٥، ع ٤ (ديسمبر ١٩٩٠) .ـ ص ٥-٩.

هشام بن عبد الله العباس.

الركائز الأساسية للنظام الوطنى للمكتبات العامة بالمملكة العربية السعودية .ـ الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٩٩٣ .ـ ١٤٥ص .ـ (مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية. السلسلة الأولى؛ ١٣).

هشام بن عبد الله العباس.

المكتبات العامة فى خطط التنمية بالمملكة العربية السعودية .ـ عالم الكتب .ـ مج ١٧، ع ٣ (مايو ـ يونية ١٩٩٦).ـ ص ٢١١- ٢١٩.

هينتز، انجبورج.

تنظيم المكتبات العامة/ تعريب وإعداد عبد الرحمن الشيخ، محمدين السيد فراج .ـ الكويت: وكالة المطبوعات، ١٩٧٨ .ـ ٩٥ص.

ثانياً: المواد الإنجليزية:

Alternative arrangement: new Approaches to public library stock / [edited] by Patricia Ainley and Barry Totterdell.- London: Association of Assistant Librarians, 1982.

Baladwin, D.

Public Librarian's human resources handbook: employer rights and responsibilities.- Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1998.-

Batt, Chris.

Information technology in public Libraries.- 5th ed.- London: The Library Association, 1994.

Boyd, Alex.

Public Libraries.- p. 674-687

in World encyclopedia of Library and information services.- 3rd ed.- Chicago: American Library Association, 1993.

Brawner, Lee B.

Determining Public Library future size /Lee B. Brawner, Donald Beck.- Chicago: ALA, 1996.

Campbell, H.C.

Developing public Library systems and services.- Paris: Unesco, 1983.

Davies, David William.

Public Libraries as culture and social centers : the origin of the concept.- Metuchen, N.J. : Scarecrow Press, 1974.

Ekbote, Gopalrao.

Public Library system.- Hyderabad: Ekbote Brothers, 1987.

Fountain, Joanna F.

Subject headings for school and public Libraries: an LCSH/Sears companion / Joanna F. Fountain, Stephen Haenl.- Engelwood, Colo.: Libraries Unlimited, 1996.

Gjervasi, Anne.

Handbook for small, rural and emerging public libraries / Anne Gjervasi and Betty Kay Seibt.- Phoeniz, Ariz.: Oryx Press, 1998.

Himmel, E.E.

Planning for results a public Library transformation process: a guidebook/E.E. Himmel and W.J. Wilson.- Chicago: American Library Association, 1999.-

Holt, Raymond M.

Trends in Public Library Buildings.- Library Trends.- vol 36, No2 (Fall 1987)

Humes, Barbara A.

Public Libraries and community - based education : making the connection for lifelong learning.- Washington, DC : Office of Educational Research and Improvement, 1996.

International Federation of Library Assocation and institutions.

Guidelines for public Libraries.- New York: K.G. Saur, 1986.

Issak, Aissa.

Public Libraries in Africa : a report and annotated bibliography.- Oxford, UK; International Network of Scientific Publication, 2000.

Jackson, Mary E.

The use of technology in public libraries: a brief Survey.- Public Library Quarterly, vol. 14, no. 2-3 (1994).- p. 39-47.

Jolliffe, H.

Public Library extension activities.- 2nd ed.- London: the library Assocation, 1988.

Kinnell, M.

Community and innovation in the public library/ M. Kinnell and P. Sturges.- London: Library Association Publishing, 1996.

Lushington, Nolan.

The design and evaluation of public library building.- Hamden, Conn.: Library Professional Publication, 1991.

Mahapatra, P.K.

Public Libraries in developing Countries: status trends/P.K. Mahapatra and V.K. Thomas.- New Delhi: Vikas, 1996.

McCabe, Gerard B.

Planning for a new generation of public Library buildings.- Greenwood Publishing Group Inc., 2000.

McClure, Charles R.

Enhancing the role of public Libraries in the national information infrastructure/C.R. McClure, J.C. Beachboard and J.C. Bertot.- Public Libraries.- vol 35, No. 4 (July/Gugust 1996). p. 232-238.

McClure, Charles R.

Planning and role setting for public Libraries: a manual of options and Procedures / C.R. McClure... [et al].- Chicago: American Library Assocation, 1987.

McClure, Charles R.

Public Libraries and the internet / Charles R. McClure, John Carlo Bertot, Douglas L. Zweizy.- Washington, DC: U.S. National Commission on Libraries and Information Science, 1994.

Murison, W.J.

The Public Library.- 3rd ed.- London: Bingley, 1998.

National Public Conference (1st: 1944: Melbourne, Vic.).

Public Libraries: trading in futures.- Adelaide: Aus. Lib. Press, 1994.

National Public Conference (2nd: 1995: Sydney, N.S.W).

Public Libraries : What are they worth?.- Adelaide: Aus Lib Press, 1996.

Office of Arts and Libraries

Setting objectives for public Library Services,.- London: HMSO, 1991.

Palmour, Vernon.

A planning process for public Libraries.- Chicago: American Library Association, 1980.

Panda, B.D.

Handbook of Public Library system.- Ammol Publications, 1993.

Phillips, Barry J.

Public Libraries / by B.J. Phillips, T. Beck, A. Matley.- London: Library Association, 1977.

Reinvention of the public Library for the 21ts century / edited by William L. Whitesides.- Englwood, Colo.: Libraries Unlimited, 1998.-

Rice, Betty.

Public relation for public Libraries.- New York: Wilson, 1972.

Sager, Donald J.

Managing the public Library.- White Plains, N.Y.: Knowledge Industry Publications, 1984.

Saricks, Joyce G.

Readers., advisory service in the public Library / Joyce G. Saricki, Nancy Brown.- Chicago: ALA, 1997.

Shuman, B. A.

Beyond the public Library of the future.- Libraries Unlimited, 1997.

Stookely, Roger.

Presenting the Library Service.- London: Clive Bingley, 1982.

Thorhauge, Jens.

Public Libraries and the Information society / by Jens Thorhauge... [et al].- European Commission, 1997.

Tyckoson, David A.

Of the people, for the people : public Library serve democracy.- American Libraries.- Vol 13, No. 4 (Apr. 2000).

Unesco.

Public Library Manifesto / prepared in cooperation with IFLA. 1995.

Usherwood, Bob.

Public Libraries.

In International encyclopedia of information and Library Science.- London: Routledge, 1997.

Usherwood, Bob.

Public Library as public knewledge.- London: Library Association, 1989.

Van House, Nancy A.

Output measures for public Libraries / Nancy A. Van House... [et al].- 2dn ed. Chicago: American Library Assocaition, 1987.

Viswanathan, C.G.

Public Library organization.- Ess Ess Publications, 1990.

Waters, Richard Lee.

A Global view of technology: implications for public Libraries.- Public Library Quarterly. - vol 14, no. 2-3 (1994). p. 49-59.

Weingand, Darlene E.

Administration of the samll public library.- Chicago: American Library Association, 2000.

White, Herbert S.

Authority, responsibility and delegaltion in public Libraries.- Library Journal.- vol. 124, Issue 15 (15 Nov. 1999).

Woodrum, Pat.

Managing Public Libraries in the 21st century.- New York: Haworth Press, 1989.